

**INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL ÁREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO ÓPTICO VISIONLAB S.A.**

**Mary Yudith Castro Ordoñez  
Fanny Lizeth Chaparro Becerra**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**Bogotá D.C., 25 de enero de 2016**

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

**INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL ÁREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO ÓPTICO VISIONLAB S.A.**



**Trabajo de grado para optar al título de profesional en Psicología**

**Mary Yudith Castro Ordoñez  
Fanny Lizeth Chaparro Becerra**

**Director:  
Nelson Enrique Flórez Huertas  
Psicólogo**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
Bogotá D.C., 25 de enero de 2016**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

Presidente del jurado

---

Jurado

---

Jurado

Bogotá D.C , 2016

### **Agradecimientos**

Inicialmente queremos agradecer a Dios por sus bendiciones y por permitirnos culminar este proceso de formación profesional llenándonos cada día de paciencia, compromiso, responsabilidad y amor por nuestra carrera, para que en el futuro por medio de nuestros conocimientos contribuyamos de manera positiva en los lugares en los cuales nos encontremos.

Agradecemos también a nuestros familiares (padres, esposo e hijos) por el apoyo constante, los consejos brindados y la sabiduría con la que han guiado nuestros pasos, abriéndonos las puertas y conduciéndonos por el camino indicado para alcanzar uno de nuestros sueños más anhelados. Con su ejemplo y enseñanzas han logrado formar personas capaces de enfrentar retos y salir victoriosas, dejándonos así un legado que nos permitirá construir muchos más caminos de éxito.

A nuestro asesor de tesis Nelson Enrique Flórez Huertas y tutor estadístico Dolly Enith Vargas, agradecemos especialmente por acompañar y guiar nuestro proceso, brindándonos su tiempo, conocimiento y experiencia para lograr desarrollar de manera satisfactoria nuestra investigación. Esperamos que sus excelentes enseñanzas sigan trascendiendo la vida personal y profesional de muchos estudiantes.

Al laboratorio Óptico Visionlab, el Ingeniero Alexander Cortés y sus colaboradores por abrirnos las puertas, de la empresa y darnos la oportunidad de realizar nuestro proyecto y brindarnos la confianza suficiente para poner en práctica nuestros conocimientos y así poder contribuir con nuestra disciplina en su organización.

Por último a nuestros familiares, amigos y conocidos que constantemente siguieron nuestro proceso, ofreciendo palabras de aliento, deseando los mejores éxitos y esperando con gran emoción la culminación de esta importante etapa de nuestra vida.

### **Dedicatoria**

Dedicamos de manera especial nuestra investigación a Dios y nuestros padres Fanny Becerra, Vicente Castro y Mary Ordoñez, por estar presentes en cada etapa de nuestra vida, brindándonos lo mejor. Que este sea el reflejo de nuestra dedicación y esfuerzo para que ustedes se sientan orgullosos de formar mujeres luchadoras que no se rinden por duros que sean los caminos.

A nuestros familiares (esposo e hijos) porque han sido apoyo incondicional cada día, y su compañía siempre será fundamental en todas las etapas de nuestra vida, además de ser ejemplo de constancia y valentía para nuestros hijos Juan Sebastián Vela Chaparro, Danna y Sebastián López Castro.

Para nuestro asesor Nelson Flórez por ser guía en este proceso, que ha sido un logro tanto de él como de nosotras, lleno de muchas experiencias y enseñanzas. Que nuestro esfuerzo y óptimos resultados llenen de satisfacción su gran labor.

Por último hacemos una dedicación a todas aquellas personas que acompañaron nuestro proceso y con las cuales deseamos compartir nuestros éxitos venideros.

## Tabla de Contenido

Resumen.....	11
Abstract.....	12
Introducción.....	14
Justificación.....	17
Título y Planteamiento del Problema.....	22
Pregunta de Investigación.....	25
Objetivos.....	26
Objetivo general.....	26
Objetivos específicos.....	26
Marco Institucional.....	27
Historia.....	27
Misión.....	28
Visión.....	28
Políticas de Calidad.....	28
Estructura.....	30
Marco Teórico.....	31
Inteligencia.....	34
Teorías de la Inteligencia.....	39
Inteligencia Emocional.....	42
Rotación de Personal.....	45
Metodología.....	50
Tipo de Investigacion.....	50
Población Objeto de Estudio.....	50
Instrumento de Investigacion.....	50
Procedimiento.....	52
Resultados.....	55
Genero.....	55
Edad.....	56

# INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Estado Civil.....	58
Tiempo de servicio.....	59
Resultados Anova.....	61
Resultados Correlaciones.....	66
Resultados Entrevistas de Retiro.....	70
Análisis de Resultados y Discusión.....	82
Conclusiones.....	86
Recomendaciones.....	88
Referencias.....	91
Anexos	

## Lista de Tablas

Tabla 1: Genero de los empleados.....	55
Tabla 2: Edad de los empleados.....	57
Tabla 3: Estado Civil de los empleados.....	58
Tabla 4: Fecha de ingreso de los empleados.....	60
Tabla 5: Habilidad Emocional: Atención.....	61
Tabla 6: Habilidad Emocional: Claridad.....	63
Tabla 7: Habilidad Emocional: Reparación.....	64
Tabla 8: Nivel de Significancia- Habilidades Emocionales.....	65
Tabla 9: Habilidad Emocional – Atención.....	67
Tabla 10: Habilidad Emocional – Claridad.....	68
Tabla 11: Habilidad Emocional – Reparación.....	69
Tabla 12: Califique trabajo en equipo.....	72
Tabla 13: Califique Horario de trabajo en la empresa.....	73

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Tabla 14: Califique la Relación con los compañeros.....	74
Tabla 15: Califique el reconocimiento a su labor.....	75
Tabla 16: Califique el sueldo y comisiones.....	76
Tabla 17: Califique el trato por parte del superior.....	77
Tabla 18: Califique el trato por el área de RRHH.....	78
Tabla 19: Califique ambiente laboral.....	79
Tabla 20: Las responsabilidades y labores de su puesto corresponden a lo que usted esperaba?.....	80

### Lista de Figuras

Figura 1: Genero de los empleados .....	56
Figura 2: Edad de los empleados.....	57
Figura 3: Estado Civil de los empleados.....	59
Figura 4: Fecha de ingreso de los empleados.....	60
Figura 5: Habilidad Emocional: Atención.....	62
Figura 6: Habilidad Emocional: Claridad.....	63
Figura 7: Habilidad Emocional: Reparación.....	64
Figura 8: Variables sociodemográficas- Habilidades emocionales.....	66
Figura 9: Habilidad Emocional: Atención.....	67
Figura 10: Habilidad Emocional: Claridad.....	68
Figura 11: Habilidad Emocional: Reparación.....	69
Figura 12: Participantes vs. Retirados.....	71
Figura 13: Califique Trabajo en Equipo .....	72



## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Figura 14: Califique Horario de trabajo en la empresa.....	73
Figura 15: Califique la Relación con los compañeros.....	74
Figura 16: Califique el reconocimiento a su labor.....	75
Figura 17: Califique el sueldo y comisiones.....	76
Figura 18: Califique el trato por parte del superior.....	78
Figura 19: Califique el trato por el área de Recursos Humanos .....	79
Figura 20: Califique ambiente laboral.....	80
Figura 21: Las responsabilidades y labores de su puesto corresponden a lo que usted esperaba? .....	81

### Resumen

Se realizó una revisión de diferentes documentos que datan de la inteligencia emocional y su influencia en las organizaciones de diferentes maneras, a partir de esto identificamos y establecemos unas categorías que serán utilizadas para posteriormente medir el nivel de inteligencia emocional que hay en una organización y su relación con la rotación de personal dentro de la empresa. La siguiente investigación tiene como objetivo el estudio del nivel de la inteligencia emocional del personal operativo en el laboratorio Óptico Visionlab, presentando resultados obtenidos a partir de la aplicación del Test de Autoinforme TMMS - 24, de igual manera se realizará un análisis de las variables edad, género, estado civil y antigüedad en la empresa. Se realizó una revisión teórica de cada uno de los elementos del proyecto como lo

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

son: Inteligencia y sus antecedentes relacionados con la Inteligencia Emocional específicamente, factores psicosociales y rotación de personal dentro de una organización, con el fin de dar validez al estudio que se está realizando , permitiendo hacer una valoración acertada de los resultados y hallazgos encontrados. Por otro lado una vez aplicado el instrumento se realizó seguimiento durante tres meses a los empleados de la muestra, a través de las entrevistas de retiro que realiza el área de recursos humanos de la empresa, para llevar control de los contratos laborales que se terminan por decisión del empleado o de la empresa, para lo que se encuentra que las personas deciden terminan su contrato por decisión voluntaria, calificando como regular las siguientes opciones en la encuesta de retiro con porcentajes significativos, las opciones como trabajo en equipo y reconocimiento a las labores de los empleados con un 69.2% , trato con los superiores con un 38,5% y ambiente laboral con un porcentaje alto de 61,5%, motivos por los que llevan a los empleados a la toma de decisión para terminar el contrato laboral. La investigación se realizó con 54 trabajadores del área de producción del Laboratorio Óptico Visionlab, en los resultados se encuentra una relación significativa entre la habilidad emocional atención sobre la variable sociodemográfica edad con un valor significativo de 0.033 por debajo del nivel de significancia 0,05, lo mismo se resalta con la habilidad emocional comprensión frente a la variable sociodemográfica genero con un valor significativo de 0,034 por debajo del valor de significancia. Con lo anterior se plantea recomendaciones para la empresa que permita tener en cuenta y replantear de acuerdo a las necesidades, en el momento de contratar y perfilar el personal con el objetivo que estos tengan permanencia dentro de la organización.

*Palabras claves:* Inteligencia Emocional, Rotación de personal, variables sociodemográficas

### **Abstract**

A review of various documents dating emotional intelligence and influence in organizations is done in different ways, from this we identify and establish categories that will be used later to measure the level of emotional intelligence that is in an organization and its regarding the rotation of staff within the company. The following research aims to study the level of emotional intelligence personnel operating in the optical laboratory Visionlab, presenting results from the application of the Test of Self-Report TMMS - 24, just as an analysis of age

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

variables held, gender, marital status and seniority. Intelligence and Emotional Intelligence related specifically psychosocial factors and rotation of personnel within an organization, in order to validate the study background that is: a theoretical review of each of the elements of the project as they are performed made, allowing make a successful evaluation of the results and findings. Moreover once the instrument applied were followed for three months employees of the sample, through interviews conducted by the retreat area of human resources of the company, to keep track of labor contracts are terminated by decision of the employee or the company, which is that people decide to terminate his contract for voluntary decision, calling the following options as a regular survey on retirement with significant shares, options as teamwork and recognition to the work of employees with 69.2%, dealing with superiors 38.5% and work environment with a high percentage of 61.5%, reasons that lead employees to decision making to end the labor contract. The research was conducted with 54 workers from the production area of Visionlab Optical Laboratory results a significant relationship between emotional ability attention to the socio-demographic age variable with a significant value of 0.033 below the 0.05 level of significance is, the same is highlighted with skill emotional understanding for varying sociodemographic genre with a significant value of 0.034 below the level of significance. With the above recommendations for the company that can be taken into account and rethink according to the needs at the time of hiring staff and profiling in order that they are staying within the organization arises.

*Keywords:* Emotional Intelligence, staff turnover, demographic variables

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación plantea la realización de un estudio acerca del nivel de la inteligencia emocional del personal de las áreas de producción del laboratorio Óptico Visionlab, donde se puede evidenciar por medio de los registros (estadísticas, entrevistas de retiro de personal, exámenes médicos de egreso) llevados a cabo por el área de recursos humanos en su base de datos, que la rotación de personal se ha convertido en una problemática importante dentro de la organización.

En el estudio realizado en la ciudad de Bogotá, en compañía de diferentes sectores, confirman que:

La relación que existe entre la inteligencia emocional y variables presentadas en el personal que labora dentro de una empresa, como: edad, género, nivel académico etc., concluyendo que la valoración y entendimiento de las propias emociones, valoración y entendimiento de las emociones de los demás y uso de las mismas, son áreas que deben reforzarse continuamente en cada persona, ya que son determinantes en su funcionamiento dentro del contexto laboral. (Zárate, Matviuk, 2012, p.93)

Si tenemos en cuenta que los trabajadores son parte importante dentro de una estructura organizacional, no conviene que esta esté en continua fluctuación, ya que acarrea inconvenientes logrando desestabilizar los diferentes procesos:

La rotación laboral ha sido uno de los tópicos más estudiados en las últimas cuatro décadas, en la literatura psicológica empresarial, sociológica y económica-administrativa, es un tema recurrente en los análisis asociados a sector empresarial, dado que tiene importantes consecuencias en el desempeño en las

organizaciones. (Moreno, L., López, V., Marín, E. 2015, p. 14)

Esta investigación, provee información acerca del nivel de inteligencia emocional de un grupo de empleados del área operativa de la empresa Visionlab S.A, lo cual se logrará por medio de la aplicación de un instrumento TMMS-24 (Trait-Meta Mood Scale), además de los registros e informes que existen acerca de los retiros continuos del personal, lo que nos permitirá realizar un análisis sustancial, con el cual podemos establecer con certeza la importancia de la inteligencia emocional del área operativa dentro de una organización empresarial.

Al realizar un análisis detallado de información en distintas bases teóricas, se encontró que en Colombia no se han realizado estudios que logren profundizar acerca de la inteligencia emocional dentro de las organizaciones, por lo tanto el abordaje que se dará en este estudio será un aporte valioso a la psicología organizacional.

Así mismo el presente estudio, pretende aportar nuevas herramientas que contribuyan a mejorar el proceso de selección en una empresa y por ende a nuestros profesionales de la psicología, quienes se han dedicado al estudio del comportamiento de los trabajadores de manera individual - colectivo y la forma en que este mismo influye en el desarrollo de una empresa.

De esta forma lograremos un aporte a la sociedad en general, que incluye el mundo empresarial, quienes buscan tener un personal estable que trabaje por el logro de objetivos, para obtener éxito, pero también a cada persona que busca día a día mejorar su calidad de vida, obteniendo una oportunidad laboral dentro de una organización empresarial, teniendo en cuenta que en este contexto se da un beneficio mutuo donde se presta un servicio a cambio de una retribución salarial.

Por lo tanto esta investigación aportará al mundo empresarial, a la sociedad y a la organización un diagnóstico entre la relación de variables como edad, género, tiempo de servicio en una organización, estado civil, rotación con inteligencia emocional.

## **JUSTIFICACIÓN**

En el ejercicio de la psicología organizacional, se busca lograr estabilidad del personal dentro de la organización, con el fin de evitar el cambio constante de los trabajadores, dentro de las diferentes áreas, teniendo en cuenta que esto acarrea consecuencias negativas a la empresa como: pérdidas económicas debido a la contratación constante de nuevos funcionarios y desgaste administrativo. Por lo tanto se relaciona la inteligencia emocional de cada empleado con las variables sociodemográficas seleccionadas, partiendo de una descripción de habilidades emocionales como son atención, claridad y regulación, basadas en la clasificación de los estudios realizados por Salovey y Mayer. (1990)

A partir de 1990 las instituciones empresariales, vienen trabajando para mejorar y entender más a sus trabajadores, todo esto con el propósito de lograr que estos se sientan motivados a seguir dentro de la organización. Se hace necesario que el individuo sepa identificar, comprender y manejar sus propias emociones para no involucrarlas dentro de su trabajo y que esto conlleve a abandonar sus labores (Tanoira, 2012).

Por otro lado, el estudio acerca de la inteligencia emocional de los individuos, cobra cada día mayor interés dentro de la sociedad, es importante que cada persona tenga conocimiento de sus propias emociones, para así darles un manejo adecuado en las diferentes situaciones que se puedan presentar en el transcurso de su vida y en los diferentes contextos en que se desenvuelva a diario, pero es aún más significativo, para las organizaciones empresariales, quienes dependen de la producción de grupos de personas desarrollando una labor para alcanzar con éxito las metas propuestas.

La inteligencia emocional, sigue siendo materia de estudio y se ha encontrado que tiene una relación directa con el desempeño laboral (Cartwright y Pappas 2008), debido a la correlación existente entre el comportamiento de los individuos y el manejo de sus habilidades emocionales en el contexto laboral.

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Lo anterior es una evidencia de la necesidad de investigar la inteligencia emocional dentro de las empresas, con el fin de que sus empleados tengan autoconocimiento de sus emociones, por lo tanto la rotación de personal se ha convertido en una problemática, ya que es el abandono del cargo por parte del trabajador o despido por parte del empleador, debido a que se presentan diferentes situaciones personales, lo cual conlleva a tomar dichas decisiones interrumpiendo las labores pactadas dentro de un contrato que se firmó con anterioridad, se hace necesario, investigar de qué forma se relaciona e influye, la falta de conocimiento de las emociones, en la deserción o despido de personal, lo cual termina en una gran afectación económica para las empresas quienes realizan a diario grandes inversiones al momento de contratar el personal, así como su inversión de tiempo en capacitación para lograr empleados calificados. De tal manera, que si se presenta un porcentaje muy elevado de éste es considerado como una señal de la presencia de algunos problemas; si se toma en cuenta que la organización ya generó gastos en actividades de recursos humanos para atraer, seleccionar y entrenar o capacitar al personal que ha de contratarse, se considera que un índice de rotación elevado es costoso para la empresa (Flores, Abreu y Badii 2008).

Dicho por (Bresó y Salanova, 2010), actualmente las organizaciones todavía siguen seleccionando a sus trabajadores a partir de sus competencias de tipo cognitivo, y en muchas ocasiones, los despiden por su falta de competencias y habilidades emocionales. Es por eso que nace la necesidad de realizar este estudio, el cual nos lleva a demostrar la importancia de la inteligencia emocional de los trabajadores en una organización, lo cual puede ser estudiado, antes de la contratación, con el fin de evitar este tipo de eventos, como la deserción de personal, la cual se puede presentar dos tipos la voluntaria e involuntaria, en este estudio exploramos para conocerlas más de cerca, con el fin de minimizarlas al máximo, de esta forma contribuimos a la dirección y área administrativa del laboratorio Visionlab, disminuyendo procesos, capacitación, tiempo, logrando un ahorro económico para su propio beneficio.

Según Adler (2001) la rotación de personal en las empresas seguirá estando en la mesa de discusión, dado que a medida que el mundo empresarial se mueve hacia una estructura económica basada en el conocimiento, la renuncia voluntaria e involuntaria de un trabajador, implica la pérdida de habilidades y conocimiento específico de ese empleado y el riesgo de transferencia de conocimiento a otras organizaciones, logrando de esta manera desfavorecer

a la empresa abandonada.

Otro punto a tener en cuenta, es que además de la pérdida económica que resulta la deserción de personal de una empresa, también es importante el tiempo que se requiere para iniciar un nuevo proceso, con el fin de lograr cubrir la vacante, el cual en muchas organizaciones no se tiene estimado, por lo que resulta desgastante para el área de recursos humanos quienes son los encargados de esta fase. Si se toma en cuenta que se afecta el funcionamiento eficaz y eficiente de una organización, cada vez que retira un empleado (que ya desarrolló conocimientos y experiencia en el puesto) y que se debe invertir tiempo para encontrar a su reemplazo y que éste se prepare, es decir, ser entrenado para poder desempeñar responsablemente dicho puesto Robbins (1999) citado por (Enselmina 2015, p. 13)

Es por eso que en este estudio profundizaremos en uno de los factores, a tener en cuenta en la deserción de personal de una empresa, como es la inteligencia emocional de los individuos dentro del contexto laboral, por ello surgen investigadores como Shapiro (1980), Salovey y Mayer (1990), Robbins (1996), Cooper y Sawaf (1997), Goleman (1999), Gil'Adí (2000), Vallés y Vallés (2003) citado por Trujillo (2013), entre otros, quienes observan quienes observan la inteligencia emocional como factor influyente del aprendizaje organizacional, demuestra que las personas con habilidades emocionales potenciadas tienen más probabilidades de sentirse satisfechas, ser eficaces en su vida y capaces de dominar los hábitos mentales, favoreciendo su propia productividad.

El aporte de la investigación, estará dada a establecer relaciones unicasales o multicausales entre la inteligencia emocional, variables sociodemográficas y la rotación de personal dentro de las organizaciones en los individuos, si afecta directamente el campo laboral en que este se desempeñe, por lo cual conviene seguir trabajando en la labor de interesarse más por los trabajadores de la empresa, por su calidad de vida, sus problemas etc. de esta forma se logrará cumplir con un interés recíproco, lo cual beneficia a ambos.

El impacto de la presente investigación a corto plazo, estará enfocado en el estudio del nivel de la inteligencia emocional del área productiva; a mediano plazo el estudio permitirá orientar al área administrativa de la organización, a trabajar aún más por sus empleados con el fin de garantizar la disminución de la deserción de sus empleados, además de lograr la



## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

búsqueda de un perfil más preciso del operario a contratar, a largo plazo, puede ser base de investigación para futuros estudios en otras áreas de la empresa quienes podrían presentar altos niveles de rotación de personal a causa del bajo nivel de inteligencia emocional de sus empleados.

De igual forma la compañía Visionlab, mostró su gran interés en permitir la realización de la presente investigación, al tener en cuenta la solicitud del área de selección de la compañía, en la búsqueda de un estudio que logre evidenciar si la inteligencia emocional es realmente un factor importante en la deserción del personal, para lo cual accedió a realizar la aplicación de un instrumento y permitir el acceso a la información requerida para lograr una investigación con resultados que beneficien al conocimiento de las áreas administrativas de la compañía.

## **TÍTULO Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Inteligencia emocional de los empleados del área de producción de la empresa Visionlab S.A,  
ubicada en el km 1.1 vía Siberia.

### **Planeamiento del problema**

Hoy en día en las organizaciones se viene incrementando el interés por los trabajadores, debido a que se concibe como una pieza clave para llegar al éxito de los objetivos planteados por una empresa. Resulta sumamente interesante, observar cómo el pensamiento del hombre ha evolucionado tan rápidamente, especialmente, en los últimos cincuenta años, con relación a la importancia y el impacto que poseen las personas en las organizaciones (García de Hurtado & Leal, 2008, p.150).

Es por ello que se empieza a estudiar la importancia del conocimiento y buen manejo de las emociones de los trabajadores dentro de una estructura empresarial, ya que de ellos depende en gran parte el éxito que logre una compañía.

Así mismo dentro de las organizaciones aumenta el interés por el estudio de la inteligencia emocional de los trabajadores. Según (Trujillo, 2013) la inteligencia emocional, se ocupa, principalmente, de la adaptación a los cambios, basado en la capacidad de percibir las propias emociones, dominarlas y poder mejorar nuestras relaciones intrapersonales. Por lo que podría decirse, que la inteligencia emocional, genera competencias que influyen en la habilidad de una persona para enfrentarse a las demandas y presiones del entorno.

De igual manera Goleman (1999), citado por (Pelakis, Nava, Tirado, 2006, p.270) define la inteligencia emocional “como la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder auto motivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás”, por lo cual la inteligencia emocional, ha demostrado ser de gran

importancia en el estudio del sujeto dentro de los diferentes contextos en el que este se desempeña a diario, en este caso el ámbito laboral que son las organizaciones donde las personas se desempeñan cumpliendo funciones, por las cuales devengan un salario, lo cual es vital para cubrir necesidades básicas y mejorar su calidad de vida. Por lo tanto, entre más alto sea el nivel de inteligencia emocional de cada uno de los trabajadores, más éxito y mejor desempeño promete a la organización a quien presta sus servicios, lo cual se convierte en un interés permanente por parte de empresarios, quienes desean tener trabajadores que posean suficiente inteligencia emocional. Dado que según los planteamientos hechos por Platón, Sócrates y Aristóteles citados por (Colom Maraño & Pueyo, 1999), la práctica o desempeño es el resultado de la experiencia o formación, conocimientos, valores, emociones, habilidades y desarrollo de capacidades que caracterizan a cada individuo, con el fin de alcanzar el éxito que define la misión y visión individual y traspone su sentir a la organización.

En ese mismo sentido, también es fundamental para los empleadores contar con personal que logre cumplir las metas establecidas dentro del área en la que el sujeto labore como el desarrollo efectivo de sus funciones, resultando más rentable económica y disciplinariamente un trabajador que no perjudique la organización con su desempeño, pero tampoco con su conducta frente a los demás, ya que cualquiera de las dos, son formas que logran producir un desgaste operativo y pérdida económica, ya que van a estar menos capacitados y por lo tanto serán menos productivos, desfavoreciendo directamente a la organización, logrando así una baja en la actividad y retraso en la entrega de la misión encargada; si tenemos en cuenta que a esto se le suma que los trabajadores estén rotando frecuentemente tenemos como consecuencia que los empleados van a estar menos capacitados y por tanto serán menos productivos perjudicando directamente a la organización.

Uno de los factores en los que se puede evidenciar el mal manejo de habilidades emocionales de los empleados es la rotación de personal, Zimmerman, (2006), define la rotación de personal como la separación que un empleado inicia y lleva a cabo por cuenta propia a fin de concluir la relación laboral, ya sea vía la renuncia o el abandono de trabajo.

Así mismo Porter, Steers y Mowday (1973, p. 151) Presentan un modelo de rotación de personal: inicia con las características individuales, como lo son ocupación, educación, edad, antigüedad, responsabilidades familiares, nivel de ingresos familiares, ética de trabajo,

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

experiencia laboral y personalidad, que determinan en parte las expectativas del individuo sobre el trabajo y las alternativas de trabajo a las que puede acceder el individuo.

Este modelo nos deja conocer unas posibles causantes de la deserción, despido o renuncia voluntaria e involuntaria de los trabajadores dentro de una organización, donde interviene la inteligencia emocional para la toma de una decisión ya sea por parte de empleadores o del trabajador mismo.

Según Tesillo, Torres y Ahumada (2011. p 24) en su estudio realizado en la empresa Área Andina S.A de Bogotá, se observó que los trabajadores, se muestran predispuestos en su relación con los otros, no porque exista un mal clima, sino que sus estados de ánimo provocados por situaciones externas e internas se mantienen e influyen en la forma como ellos se comportan en la empresa, concibiendo diferentes emociones que los conlleva a tener conductas inadecuadas ante los demás y por lo tanto a abandonar la organización. Por consiguiente nace la importancia de entrar a investigar por medio de este estudio, el manejo de las emociones de un grupo de trabajadores de una organización empresarial y si realmente existe relación con los niveles de rotación actuales, y las variables sociodemográficas con el fin de promover y generar aún más interés de la inteligencia emocional de los empleados dentro de una empresa, con el fin de trabajar en pro de la disminución de la rotación, logrando así beneficiar tanto a el individuo como a los empleadores, por medio de la atención individual y colectiva.

### **Pregunta de investigación**

¿Qué relación de significancia existen entre la Inteligencia Emocional y las características demográficas de los empleados del área producción del Laboratorio Óptico Visionlab y su posible impacto en los procesos de rotación que tiene la compañía?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Identificar y describir la inteligencia emocional de los trabajadores del laboratorio Óptico Visionlab, a través de sus capacidades de atención, claridad y reparación y su correlación a las variables sociodemográficas; sexo, edad, tiempo de labor y estado civil, a través del test de autoinforme TMMS-24, con relación a los índices de rotación que se presentan en la empresa.

### **Objetivos Específicos**

- Describir la capacidad que tiene el trabajador de atender sus propios estados emocionales, con relación a las variables sociodemográficas; sexo, edad,

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

tiempo de labor y estado civil, a través del test de autoinforme TMMS-24, con relación a los índices de rotación que se presentan en la empresa.

- Describir la capacidad que tienen los trabajadores de comprender sus propios estados emocionales, con las variables sociodemográficas; sexo, edad, tiempo de labor y estado civil, a través del test de autoinforme TMMS-24, con relación a los índices de rotación que se presentan en la empresa.
- Identificar la capacidad de tienen los trabajadores de regular sus propios estados emocionales, con las variables sociodemográficas; sexo, edad, tiempo de labor y estado civil, a través del test de autoinforme TMMS-24, con relación a los índices de rotación que se presentan en la empresa.

## MARCO INSTITUCIONAL

### Historia

VISIONLAB S.A., es una empresa de carácter privado que pertenece al sector de servicios de salud, es un laboratorio con 40 años de experiencia y liderazgo en Colombia, en la elaboración bajo pedido de soluciones a las necesidades visuales de los pacientes de las diversas entidades prestadoras de Salud Visual.

La sede principal se encuentra ubicada en el kilómetro 1.1 vía Siberia entrada parque de la florida-parque industrial Terrapuerto, bodega 43 Bogotá (Cundinamarca), con sedes en diferentes ciudades del país.

Es una empresa netamente familiar, la dirección está compuesta por la gerencia quien es el sr H.H. quien es uno de los dueños, el ingeniero A.C. quien el segundo en la dirección del laboratorio, de ahí se desprende los administrativos, el jefe del laboratorio y supervisores de cada área, quienes son los encargados de velar porque los procesos se lleven a cabo de

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

manera óptima.

El portafolio de servicios y productos, especializado en lentes oftálmicos y lentes de contacto desechables, apoyado por un excelente sistema logístico de recibo y entrega de pedidos, nuestro gran interés por la innovación, que ha permitido mantener el liderazgo en el mercado, el equipo de consultores, que se encargan de que se adquiera de manera fácil y sencilla los productos, y la dinámica que lo mantendrá actualizado en los últimos avances para que pueda ofrecerle lo mejor a sus pacientes, son las razones por las cuales encontrará en Visionlab una increíble opción en tecnología de lentes.

En Visionlab se ofrece, tanto a los profesionales de la salud como a los asesores de venta, un amplio rango de productos con la mejor relación costo-beneficio del mercado.

### **Misión:**

Visionlab como Líder del Mercado en Colombia busca generar prosperidad a todos los vinculados (Clientes, Empleados, Socios y Proveedores) mediante el Desarrollo y la Evolución del Mercado de Dispositivos para la Salud Visual y lograr así mejorar cada vez más la calidad de vida de los pacientes usuarios de nuestros productos.

Teniendo en cuenta a los pacientes, Visionlab trabaja de cerca con el Mercado para poner a disposición los mejores y más avanzados lentes y tratamientos disponibles y lograr proporcionar así soluciones de excelente desempeño visual, cómodas y livianas para su uso por parte de los pacientes.

### **Visión:**

En el 2015 VISIONLAB será una de las dos empresas líderes en el mercado de dispositivos para la salud visual y ocular a través de personal competente, mejores prácticas de manufactura, infraestructura tecnológica y mayor cobertura a nivel nacional.

### **Políticas de Calidad:**

Con nuestra estrategia de innovación permanente tendremos cada vez más implementados procesos de última tecnología para asegurar alta Calidad. Nuestros procesos y

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

nuestro Recurso Humano estarán debidamente direccionados y capacitados para garantizar una alta Calidad. La oferta de Productos y servicios será novedosa y de última tecnología y así subir la calidad de vida de los usuarios de productos para la salud visual.

### **Competencia frente a otros laboratorios ópticos**

De acuerdo a los estudios realizados por el área de mercadeo del laboratorio Visionlab, existen grandes empresas con las que deben competir día a día en su calidad, tecnología, imagen y nivel comercialización, principalmente Servioptica, que es un laboratorio con 33 años de experiencia en el mercado, cuenta con dos sedes en la ciudad de Bogotá, con quien permanentemente, el personal de producción rota por sus diferentes políticas, salarios, beneficios etc. Además de ser una gran competencia en la tecnología que se utiliza para la elaboración de lentes y la ubicación de las sedes, esta empresa busca por medio de mejores ofertas atraer el personal de Visionlab ya que es personal muy bien capacitado a nivel de producción.

### **Personal contratado en el área de producción Visionlab**

De acuerdo a la información entregada por el área de nómina y recursos humanos del laboratorio, actualmente se cuenta con 75 de los cuales 25 son hombre y 50 son mujeres, auxiliares de producción distribuidos en las diferentes áreas: antirreflejo, inventarios, despachos, empaque, bisel, etc.

De los cuales 45 de ellos están laborando con un contrato firmado a término indefinido y 30 de ellos con contrato fijo a 4 meses renovable de acuerdo al desempeño de la persona contratada.

### **Estructura**

El personal del laboratorio, que labora actualmente vive en barrios ubicados hacia el sur de la ciudad de Bogotá como tunal, Usme, ciudad bolívar, alrededores del portal de la calle 80, pueblos aledaños al laboratorio como cota, Madrid, Funza y Mosquera generalmente estratos 1 y 2. El perfil requerido por el laboratorio para el cargo de auxiliar de producción son personas entre 18 y 45 años, con un nivel de formación básica como bachilleres, experiencia en el área de producción, no necesariamente en laboratorios ópticos, con



## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

disponibilidad de tiempo para trabajar en turnos rotativos y buen manejo de trabajo bajo presión.

## MARCO TEÓRICO

Las empresas u organizaciones son entidades que se crean con el fin de llevar a cabo un propósito específico; para que pueda denominarse como tal, toda organización debe contar con tres características fundamentales: primero tener un propósito lo que se denomina su objeto social, segundo contar con el talento humano y tercero tener o crear toda una estructura dentro de la cual se enmarcan las políticas y normas para que los trabajadores realicen la labor, Robbins (2010) citado por (Stephen, Robbins & Coulter 2013, p. 218).

Se define trabajo desde un concepto histórico, partiendo de la definición de Duran Vázquez, (2006), el cual inicia en el Occidente Europeo en el siglo XVII, en medio de las transformaciones socio-políticas, que dieron origen al mundo moderno, en donde los hombres realizaban sus tareas motivados por la necesidad de atender a las necesidades de la vida, sin importar la posición que ocupara en la sociedad, siendo así, la función principal de abastecer de objetos útiles a la sociedad, en la que las funciones laborales variaban entre oficios concretos hasta oficios generales.

Por otro lado Hirata & Zariffian, (2007.p.33), mencionan la definición de trabajo según Marx (1867- 1965), el cual lo realiza de una manera antropológica, constituyendo una característica general y genérica de la acción humana, como lo afirma Marx, citado por Hirata & Zariffian, (2007), el trabajo es un acto que sucede entre el hombre y la naturaleza, que le permite poner en movimiento su inteligencia y sus fuerzas con el fin de dar una forma útil para su vida. Es así como Hirata & Zariffian, (2007), interpretan el concepto de trabajo, como el intercambio entre la naturaleza y el hombre que se produce todos los días en condiciones sociales determinadas, partiendo desde lo anterior, refieren que el trabajo asalariado se encuentran bajo el control del capitalista, al cual pertenece el producto del trabajo, caracterizan al trabajo asalariado, como una actividad social que le permite al sujeto, describir, analizar, racionalizar, prescribir y objetivizar en una serie de operaciones una abstracción generalizadora definiendo el tiempo que se debe realizar.

Así mismo se encuentra la definición de trabajo por el autor Jürgen Habermas (1981-1987), el cual relaciona al hombre como un prisionero de la industria, donde será la herramienta principal de la naturaleza, instrumentalizando al ser humano como una acción finalizada entre la interacción naturaleza – hombre.

El hombre tiene la capacidad de desarrollarse en diferentes ambientes como el familiar, social, salud y trabajo en donde se desenvuelve característicamente dentro de una organización experimentando diferentes sentimientos creando innumerables ideas, intereses y aspiraciones. Las organizaciones tienen una responsabilidad debido a que deben sobrellevar y orientar los comportamientos y emociones de sus empleados a producir ganancias o servicios a cabalidad, además de desarrollar y promover capacidades de innovación, responsabilidad, autoestima y autonomía, Según Marrau, Archina & Godoy, (2007) la psicología es necesaria introducirla dentro de estos contextos con el fin de que analice la integración de las esferas cognitiva, afectiva y social de los empleados.

Partiendo de lo anterior es necesario definir al hombre como el principal objeto y sujeto por su carácter activo que a la vez transforma y se transforma en el desarrollo de la actividad, las competencias y habilidades humanas son una herramienta para evaluar al ser humano y por ende lo clasifica por encima de otros en un trabajo o situación. (Alles, 2001) citado por (Marrau, Archina, & Godoy, 2007).

Se encuentra la definición de hombre por Marrau, Archina, & Godoy (2007), como un conjunto de dimensiones biológicas, psicológicas y sociales, orientado por diferentes aspectos dados de su personalidad que influyen en que actúe en un contexto organizacional y cumpla con sus funciones, tales como: los intereses, ideales y la autoevaluación.

Dicho de otra manera la relación trabajo – hombre, es fundamental para el buen funcionamiento de una organización, siendo el hombre un sujeto con habilidades fundamentales para los buenos resultados de una producción en la empresa, dichas habilidades están relacionadas con el conocimiento del individuo en los distintos aspectos de su vida social, estos conocimientos identifican el nivel de inteligencia que tiene el sujeto para direccionar y controlar sus comportamientos, desenvolviéndose en el entorno que se encuentre permitiendo así no solo el autoconocimiento, sino que también, identificar las

diferentes características sociales de las personas que lo rodean.

Para regular la relación trabajador – empresa, se cuenta con el área de Gestión Humana, y quienes allí se desempeñan tiene la misión de seleccionar, de acuerdo a los perfiles diseñados previamente para cada puesto de trabajo, contratar, capacitar, evaluar, remunerar y ofrecer un ambiente de trabajo seguro a todas las personas que laboran en una empresa; esta constante actividad se desarrolla con el fin de explotar todas las destrezas de los trabajadores y así poder cumplir con los objetivos propuestos por la organización, por ende este departamento adquiere un papel protagónico y estratégico que tiene como misión implementar más procesos innovadores.( Rodríguez, Álvarez, 2011, p. 221).

## **1. Inteligencia**

Siendo la inteligencia un fenómeno psicológico bastante amplio, que permite diferentes interpretaciones, de la misma manera se encuentran diversos estudios desde sus orígenes como se puede detallar en los tratados de Charles Darwin (1859), cuando publica su libro “ El origen de las especies”, donde detalla los términos como selección natural o preservación de las razas, dando inicio a la teoría de la evolución por medio de la selección natural, lo que significaba que el medio ambiente no proporcionaba los recursos necesarios para su habitaad, llevando así a que los seres vivos desarrollaran sus propias habilidades de supervivencia y compitieran entre ellos mismos, consiguiendo adaptarse por sus propios medios al medio ambiente y de esta manera se reprodujeran mejor. Partiendo desde la teoría de la evolución, el ser humano, en la necesidad de adaptarse al entorno desarrolla aptitudes de ingenio y creatividad para crear herramientas y utilizarlas para su bien común, ya que predomina la supervivencia del más fuerte.

(Charles Darwin, 1859), postula que todas las especies de seres vivos evolucionaron con el tiempo a partir de un antepasado común, la teoría del origen común. Presenta una síntesis evolutiva en la que integra la teoría de la evolución por la selección natural, la herencia mendeliana, la mutación genética aleatoria como fuente de variación y los modelos matemáticos de la genética de las poblaciones.

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Dentro de los autores que dieron inicio al concepto histórico de la inteligencia, se resalta a Alfred Binet ( 1857- 1911), psicólogo francés, se destacó por su concepto de edad mental en el test de inteligencia (1905), en el que buscaba identificar escolares que requerían atención especial, para lo que elabora en compañía de su estudiante Theodore Simon la escala Binet-Simon, que permitiera la aplicación a niños de 3 a 13 años de edad, con los resultados de las pruebas se determinaba la edad mental del menor lo que permitía la ubicación del menor dentro del sistema educativo. En 1916, se encuentra Lewis Terman (1877-1956), quien revisó y mejoró la escala Binet-simon, con su estudio la denominó coeficiente intelectual Stanford-Binet, prueba de inteligencia aplicada individualmente que mide la capacidad cognitiva, utilizada para diagnosticar deficiencias en el desarrollo intelectual de los menores de edad.(Ferrer Cáscales, 2009, p.4)

David Wechsler (1971), citado por Colom Marañón & Pueyo, (1999.p.453), caracterizan la inteligencia como un fenómeno psicológico, en comparación de otros expertos quienes catalogan la inteligencia como un fenómeno ampliamente desconocido. Refieren que el interés por la inteligencia humana se desvirtuó entre los años 60 y 70, debido a la crisis de los métodos de análisis de datos basados en la correlación y análisis factorial pero en las décadas de los años 80 y 90, la investigación sobre la inteligencia humana recobra la fuerza que había tenido en los años 30 a 50. El concepto de inteligencia y capacidad cognitiva es muy frecuente en las culturas occidentales, citan a Sternberg (1981), quien en un importante trabajo demostró que los expertos y no expertos coinciden en señalar que las personas inteligentes se caracterizan por resolver sus problemas, su manejo de lenguaje y su actitud tolerante y abierta a la innovación, también resaltar algunas funciones de la inteligencia en la sociedad occidental: a) la inteligencia es una capacidad, una aptitud disposicional (facultad) que condiciona la obtención de un adecuado nivel de rendimiento en cualquier tarea a la que se enfrenta un individuo, b) esta aptitud tiene una funcionalidad adaptativa por excelencia, c) no es una propiedad exclusiva de los seres humanos, aunque es en estos organismos donde muestra una mayor complejidad y donde sus efectos son más relevantes, y d) tiene una estrecha relación con la estructura y el funcionalismo del cerebro.

Clasifican la inteligencia en inteligencia social o práctica y natural o potencial. La inteligencia social la definen como aquella que actúa en el contexto de la vida cotidiana que permite la resolución de un problema doméstico, familiar, laboral o financiero, mientras que

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

la inteligencia natural es la que nos da la capacidad abstracta de adquirir conocimientos y habilidades cognitivas esenciales para que el individuo desarrolle su función de interacción con el medio y su ciclo vital, cabe destacar que esta tipología se describió para justificar porque las medidas de la inteligencia en el CI, no agotan la realidad diaria de esta capacidad, definen inteligencia desde el punto de vista psicológico, en donde se encuentra que la inteligencia es una capacidad mental que permite razonar, planificar, resolver problemas, pensar de modo abstracto, aprender con rapidez, aprender de las experiencias, etc., refleja una capacidad amplia y profunda de comprender el ambiente. Partiendo de esta definición, la inteligencia se puede medir adecuadamente lo que, lo permite un test de inteligencia, estos constituyen un modo de evaluación preciso, fiable permitiendo múltiples aplicaciones y utilidades. (Colom Maraón & Pueyo, 1999, p.455)

Por otra parte, se relaciona el nivel intelectual con el rendimiento en contextos sociales, económicos, ocupacionales y educativos, un alto nivel de inteligencia da espacio a una alta ventaja en la vida cotidiana ya que la mayoría de las actividades requieren razonamiento y toma de decisión. Refieren un estudio por la armada norteamericana, el proyect A, en el que se demuestra que la inteligencia es el mejor predictor del rendimiento laboral, considerando que la inteligencia se relaciona dependiendo del tipo de actividad a desempeñar, ya que el empleado por aprender por repetición, es decir trabajos rutinarios o por experiencia. (McHenry, Hough, Toquam, Hanson y Asworth, 1990).

Dentro de las definiciones de la inteligencia se puede destacar a Lewis Terman (1921), donde la define como la capacidad para pensar de una manera abstracta, David Wechsler (1944), como la capacidad para actuar con un propósito concreto, pensar racionalmente y relacionarse eficazmente con el ambiente. Para una definición de la inteligencia desde el punto de vista cognitivo, se puede destacar a Jeann Piaget (1952), como la capacidad de adaptarse al ambiente. Sternberg y Salter (1982), capacidad de adaptar el comportamiento a la consecución de un objetivo. Incluye las capacidades para beneficiarse de la experiencia, resolver problemas y razonar de modo efectivo. (Ferrer Cáscales, 2009, p.3)

Cabe destacar de igual manera, dentro de este recuento histórico, las teorías de la inteligencia más comunes, las cuales se destacan Charles Spearman (1904), Factor G (inteligencia general) y Factores S (habilidades específicas), Louis Thurstone (1938),

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Análisis factorial Siete Habilidades mentales primarias, R.B. Cattell y J.L. Horn (1968) Inteligencia “fluida” y “cristalizada”, J.P. Guilford (1977), Teoría de la estructura del intelecto (150 factores), R. Sternberg (1978), Enfoque del procesamiento de la información y por ultimo H. Gardner (1995), Teoría de múltiples inteligencias. (Ferrer Cáscales, 2009, p.5)

La inteligencia humana parte de la necesidad que tiene el hombre de encontrar la manera de comunicarse tanto con el mismo como con su entorno, siendo así la inteligencia la base fundamental de nuestra evolución y la manera de sobrevivir a la civilización. El mundo es un territorio que va cambiando con el tiempo, estos cambios son más rápidos y en algunos casos son más notorios que otros, lo que puede dificultar la aceptación por parte del hombre, es la situación que da inicio al control de las emociones donde estas por las circunstancias adquieren importancia en la vida diaria.

Afirman Hochel & Milán Gómez, (s.f. p.3), que la inteligencia humana, ha sido usada desde sus inicios para organizar a los seres vivos en una sociedad, orden que en la actualidad no se refleja como tal, ya que los más inteligentes no se encuentran en cargos u oficios más importantes o nombrados, ni los menos inteligentes son excluidos por sus bajas capacidades. También definen la inteligencia humana como un constructo psicológico, ambiguo y confuso, que con el tiempo ha sido objeto de diversos estudios y una gran variedad de interpretaciones, pero la característica principal que no tiene punto de discusión es que la inteligencia se utiliza para diferenciar la naturaleza del ser humano y de los demás seres vivos, hasta de los mismos objetos y del ambiente en el que se encuentren rodeados. Como referenció Sir Francis Galton (1822-1901), citado por Hochel & Milán Gómez, (s.f. p.4) la palabra inteligencia en sus textos científicos, inspirado por su pariente, dirigió su atención al campo de la herencia, se interesó por probar las teorías del origen genético de la inteligencia, para lo que recogía datos sobre diferentes variables como la fisionomía, agudeza sensorial, etc., que en su opinión se relacionaban con la capacidad intelectual, finalmente en su obra *Hereditary Genios* (El Genio Hereditario), afirman que la inteligencia es fruto de la herencia donde la influencia del ambiente y la educación no tiene mayor importancia. Afirman que compartimos el 99% de los genes con el chimpancé, pero la capacidad mental es lo que nos distingue de otros seres vivos, ya que característicamente los seres humanos hemos dependido de nuestro potencial mental para desenvolvernos en el medio ambiente. La inteligencia viene desde hace millones de años cuando nuestros ancestros estaban rodeados de depredadores que los superaban en tamaño y

habilidades físicas, llevándolos así a desarrollar su capacidad mental, convirtiéndolos en el motor de una gran evolución, haciendo de la inteligencia un tipo de arma evolutiva para su único plan de vida, la supervivencia.

### **Teorías de la inteligencia**

**Teoría de la estructura del intelecto.** Joy Paul Guilford (1977), conocido por sus estudios sobre la inteligencia con su modelo de estructura de inteligencia, considera la información para definir el concepto de habilidad mental, resultado de la sumatoria de un proceso, producto y contenido de la información que permite el análisis factorial, con las siguientes dimensiones:

- Proceso intelectual: actividad que realiza una persona para convertir la información en conocimiento.
- Producto intelectual: conformación u organización de la información según un orden de complejidad.
- Contenido de información.

**Teorías de las Inteligencias Múltiples.** H. Gardner, psicólogo estadounidense, define la inteligencia desde un punto de vista biológico, hereditario que se encuentra dentro de la mente del individuo y puede medirse refiriéndose a la Inteligencia como un amplio conjunto de capacidades humanas. (Molero, Saiz, & Martínez, 1998, p.24)

La característica fundamental de la Inteligencia que propone Gardner (1995), citado por Macías (2002) es tener la habilidad necesaria para resolver un problema o para elaborar un producto que sea importante en un determinado contexto.

Gardner (2000) establece la existencia de la inteligencia desde las diferentes dimensiones biológicas, psicológicas y culturales, que expresa en ocho criterios y los presenta como la evolución de la inteligencia a lo largo del desarrollo de cada especie, señala su organización desde la estructura del cerebro e indica en el un centro regulador para las diferentes inteligencias. De esta manera las múltiples inteligencias identificadas por Gardner, son las siguientes:



## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

- Inteligencia lingüística. Se refiere a la adecuada construcción de las oraciones, la utilización de las palabras de acuerdo con sus significados y sonidos, al igual que la utilización del lenguaje de conformidad con sus diversos usos. Por ejemplo, los poetas, novelistas, entre otros.
- Inteligencia musical. Se refiere al uso adecuado del ritmo, melodía y tono en la construcción y apreciación musical. Por ejemplo, Beethoven.
- Inteligencia lógico-matemática. Referida a la facilidad para manejar cadenas de razonamiento e identificar patrones de funcionamiento en la resolución de problemas. Por ejemplo, Einstein, ingenieros.
- Inteligencia cenestésico-corporal. Señala la capacidad para manejar el cuerpo en la realización de movimientos en función del espacio físico y para manejar objetos con destreza. Por ejemplo, Pelé.
- Inteligencia espacial. Referida a la habilidad para manejar los espacios, planos, mapas y a la capacidad para visualizar objetos desde perspectivas diferentes. Por ejemplo, arquitectos.
- Inteligencia intrapersonal. Señala la capacidad que tiene una persona para conocer su mundo interno, es decir, sus propias y más íntimas emociones y sentimientos, así como sus propias fortalezas y debilidades. Por ejemplo, Gandhi, Freud.
- Inteligencia interpersonal. Muestra la habilidad para reconocer las emociones y sentimientos derivados de las relaciones entre las personas y sus grupos. Por ejemplo, Nelson Mandela, líderes.
- Inteligencia naturalística. Se refiere la habilidad para discriminar y clasificar los organismos vivos existentes en la naturaleza. Estas personas se reconocen

parte del ecosistema ambiental. Por ejemplo, Darwin, biólogos.

Además de estas inteligencias, hoy Gardner (2000) se encuentra investigando dos probables nuevas inteligencias, es decir, aún son planteamientos hipotéticos: La inteligencia moral y la existencial.

- Inteligencia moral: Referida a las capacidades presentes en algunas personas para discernir entre el bien y el mal, preocupadas por el respeto a la vida y a la convivencia humana.
- Inteligencia existencial. Señala la sensibilidad por la existencia del ser humano, se muestra inquieto por reflexiones sobre la trascendencia humana, sobre alfa y omega. (Macías, 2002, p.33-34)

## **2. Inteligencia Emocional**

El individuo cuenta con habilidades como percibir, comprender y entender las propias emociones y las de los demás, llamando a esta capacidad Inteligencia Emocional, la manera de pensar y formar nuestro propio comportamiento.

Mayer (1983), redacta una definición general de la inteligencia, en donde relaciona tres cuestiones importantes como lo son: primero, las características cognitivas internas, la inteligencia concierne a la naturaleza del sistema cognitivo humano, en segundo lugar debe hacer relación al rendimiento en tareas como la resolución de problemas, tercero, debe hacer constar la existencia de diferencias individuales. Las diferencias en inteligencia son relativas a diferencias en las características cognitivas internas y el rendimiento. Mayer acaba definiendo la inteligencia como "Las características cognitivas internas relativas a las diferencias individuales en el rendimiento, para la resolución de problemas". (Molero Moreno, Saiz Vicente & Esteban Martínez, 1998, p.16)

Salovey y Mayer (1990) definen inteligencia emocional, como un tipo de inteligencia social que encierra todas las habilidades de controlar nuestras emociones y las de los demás, así como la capacidad de discriminar entre ellas y utilizar la información que nos

proporcionan para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones, dicho de otra manera, es la capacidad que tiene una persona para comprender sus propias emociones y la de los demás y expresarlas de una manera que resulte beneficiosa para sí mismo y para los demás. Para estos autores la inteligencia emocional incluye la evaluación verbal y no verbal, la expresión emocional, la regulación de la emoción en uno mismo y en los otros y la utilización del contenido emocional en la solución de problemas, recogen las inteligencias personales de Gardner (1989) en su definición básica de inteligencia emocional, la cual parte de la definición de la inteligencia Interpersonal donde reconoce y responde de manera apropiada a los estados de ánimo, temperamentos motivaciones y deseos de los demás, mientras que la inteligencia intrapersonal representa el autoconocimiento, el acceso a los propios sentimientos, su discriminación y selección para orientar la propia vida. (Molero Moreno, Saiz Vicente & Esteban Martínez, 1998, p.25)

Partiendo con lo anterior, Mayer & Salovey definen la inteligencia emocional como “la capacidad para percibir, valorar y expresar las emociones con exactitud; la capacidad para acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la capacidad para entender la emoción y el conocimiento emocional; y la capacidad para regular las emociones y promover el crecimiento emocional e intelectual” (Mayer & Salovey, 1997, p.10). Los autores plantean el modelo como un conjunto de habilidades que abarcan desde los procesos psicológicos más básicos (percepción de las emociones con exactitud) hasta los más complejos (regulación de las emociones y promoción del crecimiento emocional e intelectual). Así, se trata de un modelo jerárquico en el que son necesarias las habilidades más básicas para llegar a las más complejas”. (Cabello, Ruiz Aranda, & Fernández Berrocal, 2010, p.43)

Según Berrocal Fernández & Extremera (2008), citan el modelo de habilidades de Salovey y Mayer (1997) para conceptualizar la inteligencia emocional desde cuatro habilidades básicas:

“La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual”

A continuación, definimos brevemente cada una de estas habilidades:

Percepción, evaluación y expresión de las emociones. Esta habilidad hace referencia a la exactitud con la que los individuos pueden identificar en uno mismo los correlatos fisiológicos y cognitivos que las emociones comportan. Asimismo, las emociones pueden ser reconocidas en otras personas y objetos (obras de arte, sonidos, etc.). En esta rama se incluye, además, la capacidad para expresar las emociones de una manera adecuada.

La emoción como facilitadora del pensamiento. Esta habilidad hace referencia a cómo las emociones actúan sobre nuestro pensamiento y nuestra forma de procesar la información. Las emociones van a determinar y mejorar el pensamiento porque dirigen la atención de los individuos hacia la información importante. Las variaciones emocionales nos van a permitir adoptar diferentes puntos de vista y múltiples perspectivas de los problemas.

Conocimiento emocional. La tercera rama del modelo hace referencia a la capacidad para comprender emociones y utilizar el conocimiento emocional. Incluye la capacidad para etiquetar las emociones (significante) y relacionarlas con su significado. Encierra también la habilidad para comprender emociones complejas, así como aquellas que se producen de modo simultáneo.

Regulación de las emociones. Se trata del proceso emocional de mayor complejidad y abarca la capacidad para estar abierto a las emociones, tanto positivas como negativas. Además, hace referencia a la habilidad para manejar las emociones en uno mismo y en los demás moderando las emociones negativas y aumentando las positivas sin reprimir o exagerar la información que ellas conllevan. (Cabello, Ruiz Aranda, & Fernández Berrocal, 2010, p.46)

### **3. Rotación de Personal.**

“La temática de rotación de personal ha sido una de los tópicos más estudiados en las últimas cuatro décadas en la literatura psicológica, empresarial, sociológica y económica-administrativa” (Moreno Moreno, López & Marín Vargas, 2015, p.11). Es

un asunto muy recurrente en los análisis asociados al sector empresarial, dado que tiene importantes consecuencias en el desempeño de las organizaciones.

Fue en 1910 en Norteamérica donde se dio inicio al estudio de las causas y consecuencias que traía la rotación de personal, los empresarios que iban a despedir a algún empleado a la mínima falta y seguros de poder reemplazar el elemento se percataron que cada despido tenía un costo y que en cantidad no se podía pasar por alto, ese mismo razonamiento servía para los que renunciaban a su cargo (Andrade Martínez, 2010).

"...el termino de rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella." (Chiavenato, 1999, p. 188).

Así mismo Moreno (1977) citado por (Moreno Moreno, López & Marín Vargas, 2015) definen la rotación de personal como la razón del número de trabajadores de una empresa que han renunciado voluntariamente o han sido despedidos en un periodo de tiempo, dividido entre la cantidad de empleados promedio en esa organización por el mismo periodo de tiempo.

Según Andrade Martínez (2010) existen algunos factores determinantes de la rotación de personal divididas en tres: "De **carácter general**, independientes de la empresa y de cada persona; **carácter empresarial**, ligadas a la implantación de la política personal; **carácter personal**, estrechamente relacionadas al sujeto, a sus condiciones personales y familiares generalmente extra empresariales". Dentro de los primeros factores están las situaciones del mercado de trabajo; en las segundas se pueden evidenciar las políticas de la organización, condiciones de trabajo y relación con jefes; en las terceras se relaciona la personalidad de cada empleado, manejo de habilidades emocionales, hábitos, condiciones familiares etc. Por lo tanto se deduce que el ser humano es un ser complejo y se hace necesario el análisis permanente de elementos de satisfacción laboral; ambientales y personales, ya que se pueden convertir en pieza clave para mantener su estabilidad emocional, lo cual permite supeditar la

actitud y comportamiento dentro de la empresa.

La rotación de personal se da ya sea por aspectos positivos o negativos, ya sea porque la persona haga su retiro de forma voluntaria o no. (Hollenbech, 2000, p.354) establece la diferencia entre rotación de personal voluntaria e involuntaria. La primera, causada por la iniciativa del empleado (esta es la que ocasiona inconvenientes para la organización), y, la segunda, es la provocada por la iniciativa de la organización (ésta es positiva en función del grado de planificación de la organización).

De acuerdo a la revisión teórica, se puede evidenciar que la rotación de personal está influenciada por la insatisfacción laboral, impactando negativamente la productividad y la economía de una organización, lo que implica renovar recursos humanos y financieros, entre estos nuevos ciclos de contratación y capacitación nuevas curvas de aprendizaje, es decir desperdicios de recursos técnicos e insumos.

Define Tamayo (2008) citado por (Hernández, Hernández y Mendieta 2013, p. 847) que la rotación puede ser voluntaria, cuando la persona decide separarse de la empresa, o involuntaria cuando la empresa decide despedir a la persona, según los motivos necesarios para dicha decisión. Un aumento de rotación implica también el incremento de los costos de admisión, reclutamiento, selección y capacitación. Aunque es justificada la rotación de personal en casos como cuando el desempeño es inferior.

De igual forma (Hernández, Hernández y Mendieta 2013, p. 848) citan a Robinson y Judge (2009), destacan que los motivos más comunes de este fenómeno son: salarios y prestaciones bajas, trabajo aburrido y cansado, empleados no son tenidos en cuenta para decisiones de la empresa y no hay un ambiente agradable de empleo, presentando los siguientes modelos de rotación:

- March y Simón (1958), afirman que un tipo de modelo de rotación, es la observación sobre las actividades individuales del empleado con respecto al trabajo a realizar, parte desde la decisión propia del empleado en salir de la empresa y la percepción de oportunidades laborales externas. Dicha decisión depende, de la conformidad del trabajo, relaciones laborales e identificación

con el trabajo.

- El modelo de Mobley (1977), se interesa por encontrar la relación entre la percepción del trabajador y la satisfacción por el medio ambiente de trabajo, del cual depende el retiro voluntario e involuntario de la organización.

De acuerdo a lo anterior podemos deducir que este volumen de personal que ingresa y sale de las empresas causan diferentes tipos de pérdidas haciendo que haya una operatividad mayor tanto para el área administrativa quien es la encargada de liquidar la persona que sale y suplir la vacante que queda, y el área de producción quien debe prepararse para realizar nuevamente un proceso de inducción con el personal nuevo que ingrese.

Según la Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos (2004), también se incluyen a la rotación de personal, variables como la falta de liderazgo por parte de los jefes inmediatos falta de canales adecuados de comunicación, afirman que para poder comprender el problema de rotación de personal en una organización se debe conocer las consecuencias y tener un control sobre las mismas.

(Flores, Abreu & Badii 2008, p. 67) citan la agrupación de Chiavenato (1990), donde detalla los motivos por los cuales se presenta la rotación de personal en una organización de la siguiente manera:

- Bajas biológicas son aquellas salidas relacionadas con el término de la vida laboral de las personas también denominadas bajas inevitables.
- Bajas socialmente necesarias.
- Bajas por motivos personales.
- Bajas por motivos laborales depende de la organización
- Bajas por decisión de la propia empresa

Según Chiavenato (2000) citado por (Coronado 2005, p. 4) la dirección de una empresa debe conocer de forma clara el costo que le puede generar un índice de rotación alto, al área de recursos humanos debe tener claro que perder recurso humano le genera mayores gastos a la compañía, dinero y tiempo que nunca será recuperado, ocasionando un desequilibrio en las

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

funciones del área de recursos humanos y a la vez representa mayor carga administrativa impidiendo que la empresa pueda concentrarse en más temas importantes como el bienestar, salud ocupacional, etc.

Por lo anterior, Chiavenato, (2000), proporciona una clasificación de costos que se producen en una organización por la rotación de personal:

- **Costos primarios:** (cuantitativos) son los relacionados con el retiro del empleado y su reemplazo, como los costos de reclutamiento y selección; costos de registro y documentación; costos de ingreso y costos de desvinculación.

- **Costos secundarios:** (cualitativos) son aquellos efectos colaterales producidos por la ausencia del funcionario y sus razones para retirarse de la compañía y se pueden evidenciar en la producción;

- **Costos terciarios:** (estimables) estos son los efectos colaterales producidos a mediano y largo plazo, como la inversión extra y las pérdidas en los negocios. En la actitud del personal; costos extra laborales y extra operacionales.



## **METODOLOGÍA**

### **Tipo de investigación:**

El estudio es de corte transversal tipo descriptivo, debido a que se pretende relacionar las variables que nos permita determinar si los cambios en una o más variables están relacionados a los cambios en otras variables, cuyo objetivo primordial es encontrar hallazgos importantes que permitan describir las habilidades de la inteligencia emocional frente al fenómeno de la rotación de personal.

### **Población objeto de estudio**

Se seleccionó un grupo para el estudio de 54 personas muestra a conveniencia sobre el 100% de la población, entre hombres y mujeres que oscilan entre los 18 a 55 años de edad, compuesta por 18 hombres y 36 mujeres las cuales tienen cargos operativos en el laboratorio óptico de la empresa Visionlab, ubicada en el kilómetro 1.1 vía Siberia.

### **Instrumento de investigación**

#### **Trait-Meta Mood Scale (TMMS - 24)**

Para la adecuada evaluación se seleccionó la escala meta-humor (TMMS-24), creada en 1995, como una herramienta útil, para los científicos interesados en las diferencias individuales en los estados emocionales y sobre todo como estas habilidades personales afectan en las diferentes áreas de la persona. Esta escala fue propuesta como una primera aproximación evaluativa del modelo de Salovey y Mayer de la IE (1990); cuyo origen proviene de los intereses de estos autores en el estudio de los procesos reflexivos que acompañan a los estados más emocionales Mayer y Gaschke, (1988); Mayer, Salovey, Gomberg-Kaufman y Blainey (1991); Salovey, Hsee, y Mayer (1993), citados por (Berrocal & Extremera 2008 p. 43).

Los autores desarrollaron la TMMS en 1995 (Salovey et al., 1995), la primera medida de autoinforme que evalúa, de manera constante en el tiempo, las creencias de la gente acerca de sus estados de ánimo y emociones. Los autores querían la escala para recoger los procesos emocionales que caracterizan a las personas emocionalmente inteligentes (Salovey et al., 1995).

El objetivo de esta escala es la obtención de un índice que evalúa el conocimiento de las personas sobre sus propios estados emocionales, es decir, para obtener una estimación personal sobre los aspectos reflexivos de nuestra experiencia emocional (Salovey et al., 1995). El TMMS es un meta-conocimiento de la escala de los estados emocionales que, en su versión extensa, evalúa a través de 48 artículos las diferencias individuales en las capacidades de ser consciente de las propias emociones, así como la capacidad para regularlas.

El TMMS-48 contiene tres dimensiones clave de la IE: Atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones. Se les pide a las personas a evaluar el grado de acuerdo con cada uno de los elementos mediante una escala de Likert de 5 puntos (1 = totalmente en desacuerdo; 5 = totalmente de acuerdo).

El grupo de Salovey recomienda una versión reducida de la TMMS que consiste en 30 artículos, y mantiene los tres factores, pero donde se han eliminado esas declaraciones con consistencia interna más pequeña (Salovey et al., 1995).

Actualmente, una versión abreviada del TMMS-48 existe, llama TMMS-24 que mantiene los tres componentes originales de la escala, pero reduce el número de elementos a la mitad de la original, conservando las de mayor coherencia interna. La escala final se compone de 24 artículos, 8 ítems por factor y la fiabilidad de cada componente es: Atención,  $\alpha = 0,90$ ; Claridad,  $\alpha = 0,90$ , y Reparación,  $\alpha = 0,86$ . Asimismo, muestra una buena fiabilidad test-retest (Atención = 0,60; Claridad = 0,70 = 0,83 y reparación). Como ocurre con la versión extendida, los tres subfactores se correlacionan de forma adecuada y en la dirección esperada con variables criterio clásicos, como la depresión, la ansiedad, la rumia, y vital satisfacción (Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, 2004). Los autores recomiendan la utilización de la versión reducida española, el TMMS-24, de igual manera es una prueba que se encuentra

estandarizada en América Latina, por tal motivo, fue autorizada para su respectivo uso (Berrocal Fernández & Extremera, 2008).

### **Procedimiento**

La presente investigación se lleva a cabo en el laboratorio principal de la empresa Visionlab, ubicado en el kilómetro 1.1 vía Siberia bodega 43, el cual se realizó en las siguientes fases:

1. El estudio se inició con la construcción de los marcos teóricos de referencia, de las variables escogidas de acuerdo a la necesidad de la empresa, teniendo la información se describe y analiza.
2. Estas se utilizan como fundamento para aplicar como instrumento el test TMMS24 de auto informe, el cual evalúa las dimensiones de la inteligencia Emocional, basándose en los estados emocionales, prueba que consta de 24 ítems, basada en escala Likert.
3. Se da paso a la aplicación del instrumento, el test TMMS24 de auto informe, para ello se dio previo aviso al personal administrativo, quienes aprobaron el día y hora de la aplicación, el día de la citación se reunió a los empleados en dos grupos durante la hora de almuerzo, los investigadores dieron la explicación e instrucciones necesarias tanto para el diligenciamiento del consentimiento informado para la realización de la prueba; se da comienzo al diligenciamiento del instrumento de manera individual en un tiempo aproximado de 30 minutos.
4. Habiendo sido recolectada la información obtenida en la prueba se procede a ingresar los datos al programa estadístico (SPSS), para obtener resultados significativos y concluir cuál de las variables interviene en el momento de que el empleado tome la decisión de retirarse de la empresa.
5. Se solicita a la empresa, facilitar el dato puntual de los empleados que se han

retirado de la organización, durante dos meses, igualmente las respectivas entrevistas de retiro, con el fin de lograr un análisis más profundo acerca de los motivos más frecuentes, que conllevan al abandono de la empresa.

6. Se contó con varias asesorías de estadística con el fin de mirar la mejor opción en el análisis de datos, realizando el mismo por medio del programa SPSS, donde se generaron los diferentes resultados y se crearon las gráficas correspondientes.

7. Una vez ingresados los datos al programa estadístico SPSS y contando con la asesoría apropiada, se obtiene las frecuencias de cada una de las variables sociodemográficas, seguido de esto el análisis de la varianza (ANOVA), el cual nos permitió contrastar la hipótesis nula de la hipótesis alternativa y por último se obtienen las correlaciones representativas entre las variables seleccionadas que permitan determinar resultados que confirmen la influencia de dichas variables en la toma de decisión de n empleado dentro de una organización.

8. Para llevar a cabo lo descrito anteriormente se expuso ante los directivos de la empresa los fundamentos, objetivos y el proceso para realizar la investigación, de esta manera se obtienen los permisos necesarios para el uso de información de la empresa y la aplicación del instrumento.

## **RESULTADOS**

Para describir y establecer la correlación entre la inteligencia emocional, variables sociodemográficas y la rotación de personal, se realizó primero un análisis de frecuencia, sobre cada una de las variables relacionadas, es importante mencionar que se describen las variables demográficas asociadas a las características propias de la población; esto debido a lo encontrado en otras investigaciones relacionando la inteligencia emocional. Es importante mencionar que creamos un parámetro con relación a la rotación de personal; entendiendo la misma, como las personas que se retiran de la empresa. Por el estudio de alcance descriptivo,

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

hemos tomado la información por los empleados en el momento de retiro de la empresa y que se ha consignado en el formato de entrevista de retiro de la misma.

Los resultados que se van a presentar a continuación se muestran tomando como método de integración el programa SPSS. El análisis que se realizó por medio de este programa consiste en un análisis univariado de la información y posteriormente un análisis bivariado de relación de variables.

Por otro lado se muestran los resultados analizando los datos demográficos de la muestra seleccionada, analizando datos socio demográficos como: género, edad, estado civil y antigüedad en la empresa y se relacionarán con el nivel de inteligencia emocional de los 54 participantes, empleados del área de producción del laboratorio óptico Visionlab.

Se hace seguimiento a las entrevistas de retiro que se realiza al personal el cual ha terminado el contrato laboral por decisión propia o de la empresa y que es utilizado por parte del área de selección de la empresa Visionlab, para medir la deserción de personal.

A continuación se presenta las frecuencias de cada una de las variables sociodemográficas seleccionadas para el estudio.

### Género

Determinando a cada uno de los participantes, sea hombre o mujer.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mujer	36	66,7	66,7	66,7
Hombre	18	33,3	33,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Tabla 1: Género de los empleados

# INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

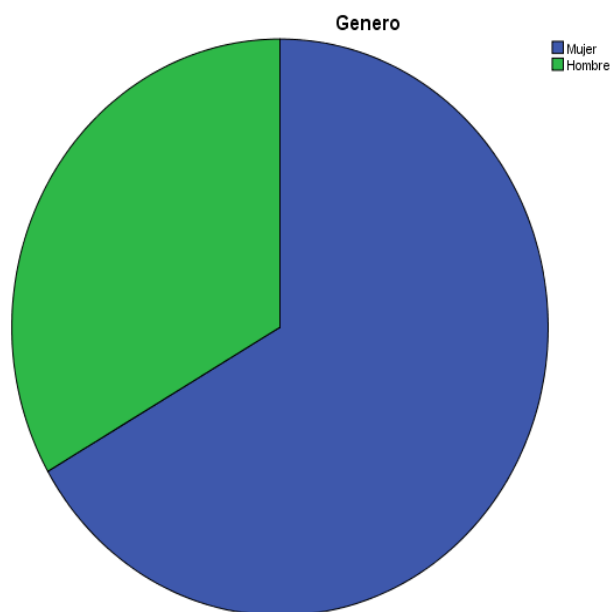


Figura 1: género de los empleados

La tabla 1: Género y la Figura 1: Género, ilustran que el área de producción del laboratorio Visionlab S.A., está conformada por 54 personas, de los cuales 26 son mujeres que corresponden al 66.7% de la población y 18 son hombres que corresponden al 33.3 % de la población.

## Edad

Determinando el tiempo en años de cada uno de los participantes, logrando unificarlos por rangos de edad.

### Estadísticos

		Participant e	Cuantos años tiene usted
N	Válido	54	54
	Perdidos	0	0

### Cuántos años tiene usted

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
--	------------	------------	------------	------------

# INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

			válido	acumulado
Válido	18-25	12	22,2	22,2
	26-35	32	59,3	81,5
	36-55	10	18,5	100,0
	Total	54	100,0	

Tabla 2: Edad de los empleados

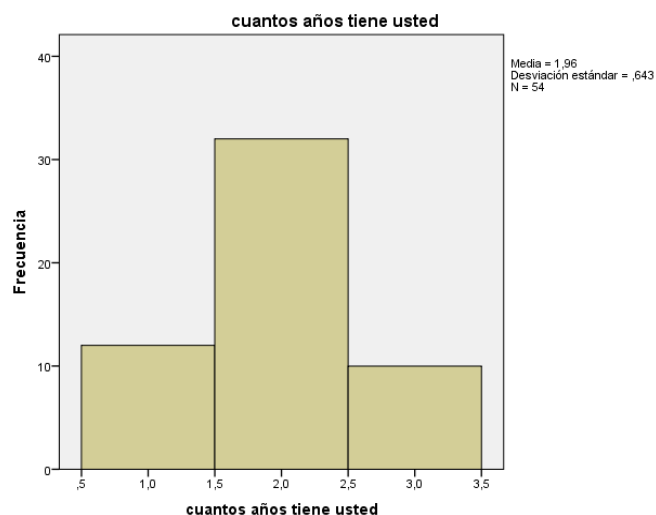


Figura 2: Edad de los empleados

De acuerdo a la tabla 2 y la Figura 2 los empleados del área de producción del laboratorio Visionlab S.A., tienen un rango de edad entre los 18 y los 55 años, con un promedio de 1.96 años de edad.

## Estado civil

A continuación se presenta el estado civil actual, de los operarios participantes.

### Estadísticos

		Participant e	Estado Civil
N	Válido	54	54
	Perdidos	0	0

### Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
--	------------	------------	------------	------------

# INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

			válido	acumulado
Válido con pareja	29	53,7	53,7	53,7
sin pareja	25	46,3	46,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Tabla 3: Estado Civil de los empleados

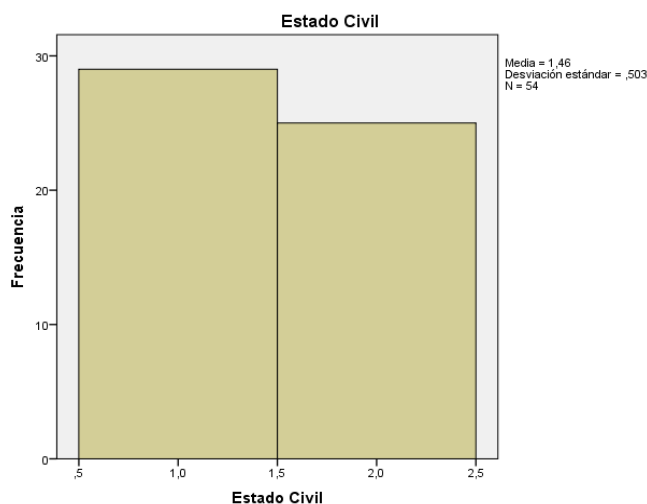


Figura 3: Estado Civil de los empleados

En relación al estado civil, se encontró que en los empleados del laboratorio Visionlab S.A., equivale a que 29 personas actualmente conviven con su pareja, es decir el 53.7 %; y los empleados que no tienen pareja lo que corresponde a 25 personas, es decir el 46.3 % de la población.

## Fecha de ingreso

Determinada como el tiempo que el empleado labora dentro de la compañía, mostrándolo en el siguiente cuadro en meses.

### fecha de ingreso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1-36	41	75,9	75,9	75,9
37-72	6	11,1	11,1	87,0



# INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

73-108	7	13,0	13,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Tabla 4: Fecha de ingreso de los empleados

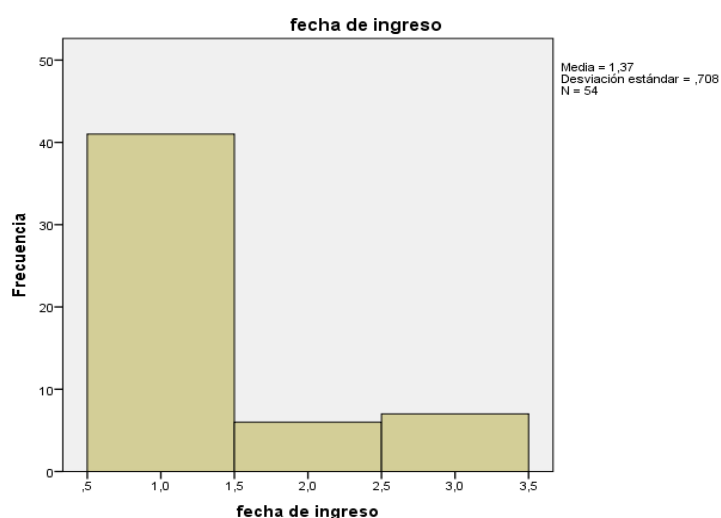


Figura 4: Fecha de ingreso de los empleados

En relación al tiempo de antigüedad que llevan los empleados en la empresa Visionlab S.A., los resultados muestran que el porcentaje más alto es de 75.9 % que corresponde a 41 empleados que llevan de 1 a 36 meses, seguido de 7 empleados equivalentes al 13,0% que llevan de 73 a 108 meses y 6 empleados que corresponden al 11,1% que llevan de 37 a 72 meses de antigüedad.

Se presenta los resultados de cada una de las habilidades emocionales que puntuaron los hombres una vez calificadas las pruebas.

capacidad de atender sentimientos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Válido	< 21	7	38,9	38,9	38,9
	22 - 32	7	38,9	38,9	77,8
	>33	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Tabla 5

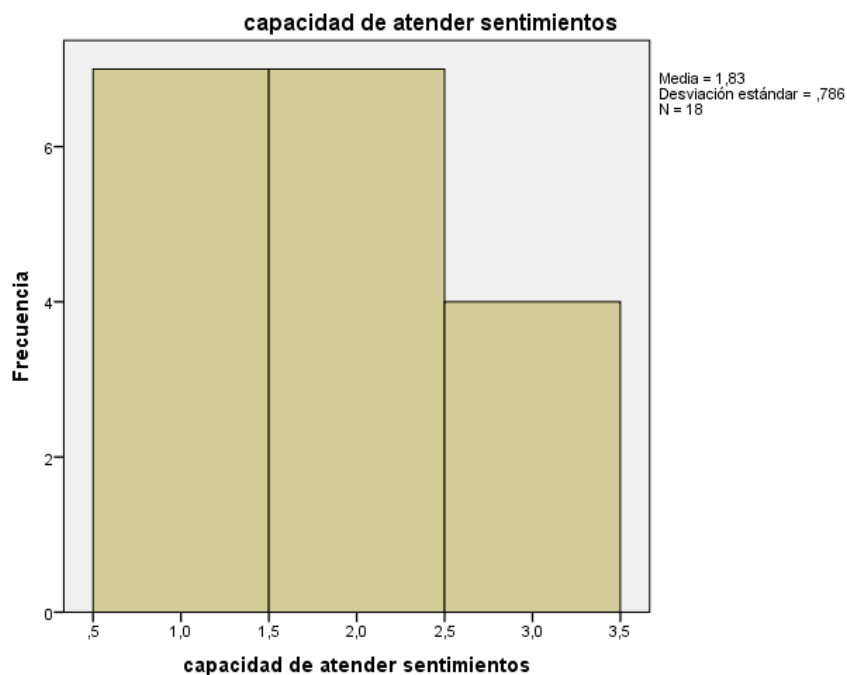


Figura 5

A la observación se puede concluir que los hombres deben prestar y mejorar la atención a sus sentimientos, se evidencia con un porcentaje significativo de 38.9%

**Comprender bien los estados emocionales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<25	11	61,1	61,1	61,1
	26-35	4	22,2	22,2	83,3
	>36	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Tabla 6

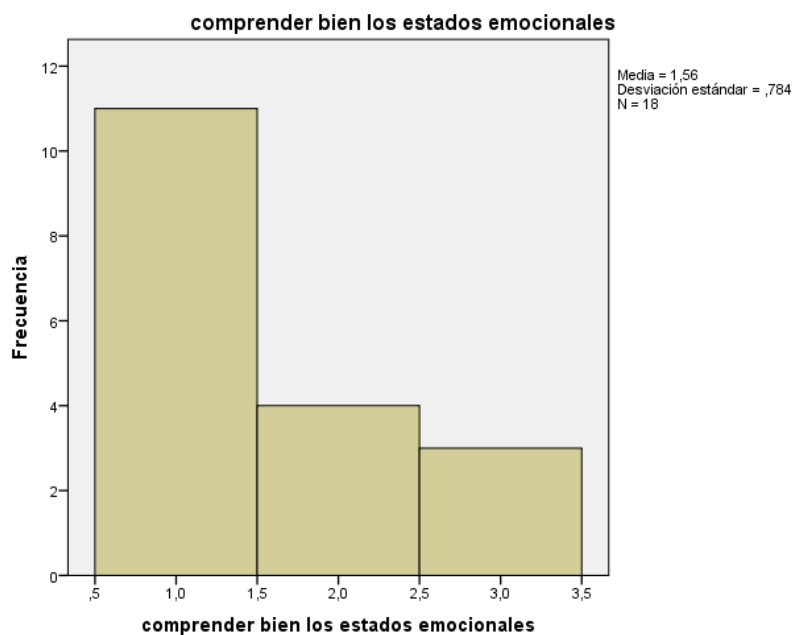


Figura 6

Dentro de las respuestas, se puede concluir que para los hombres no es significativo comprender sus estados emocionales, se evidencia con un 61,1%

**Regulación de estados emocionales adecuada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<23	5	27,8	27,8	27,8
	24-35	8	44,4	44,4	72,2
	>36	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Tabla 7

# INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

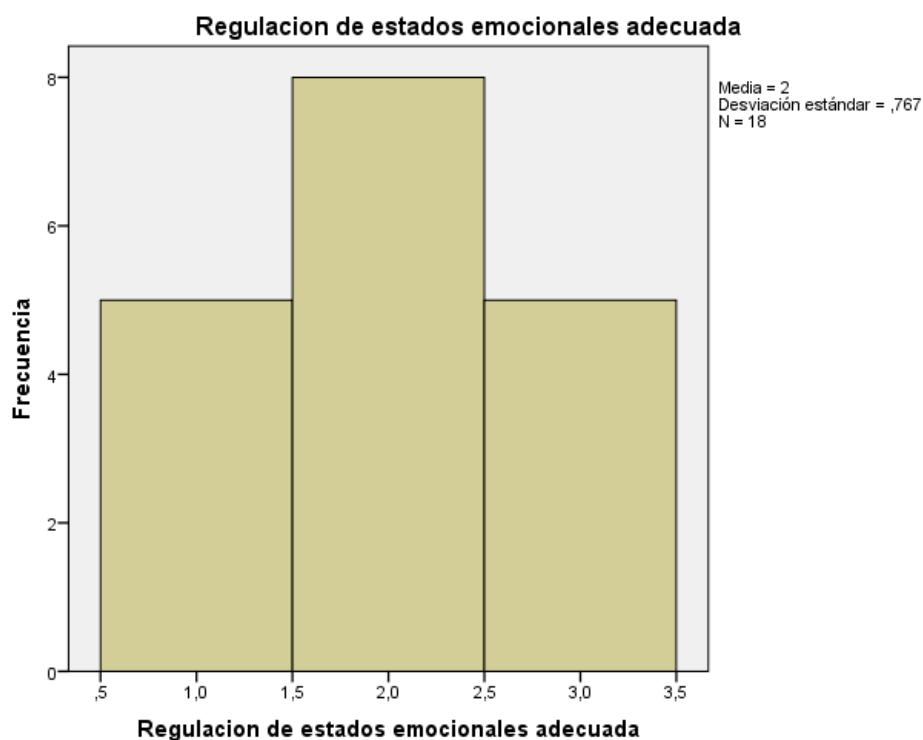


Figura 7

Para la observación de la regulación de estados emocionales de los hombres, se encuentran dentro del promedio normal, el cual se evidencia con un porcentaje de 44,4%

A continuación se presenta la calificación obtenida por las mujeres del área operativa del laboratorio, referente a cada una de las habilidades emocionales

capacidad para atender los sentimientos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<24	21	58,3	58,3	58,3
	25-35	14	38,9	38,9	97,2
	>36	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 8

# INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

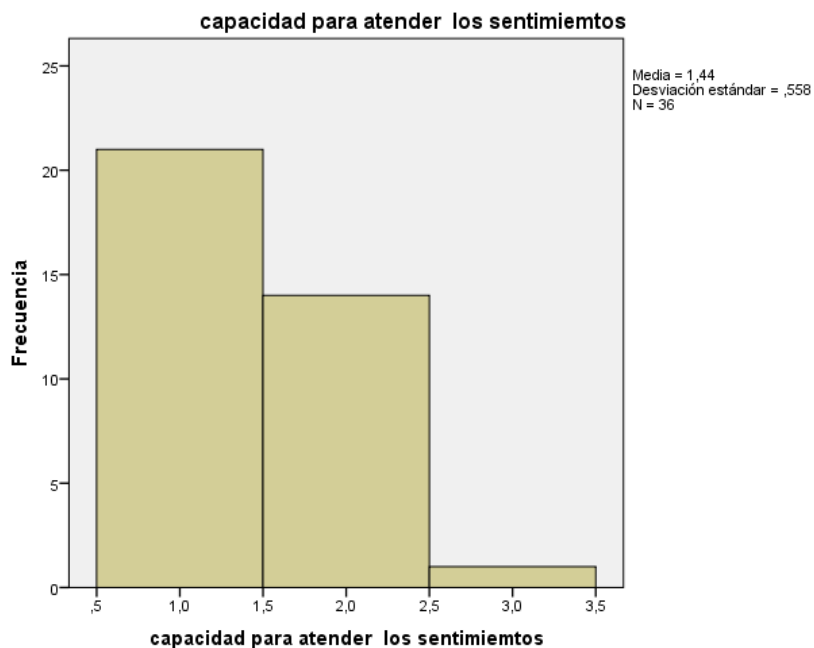


Figura 8

Al igual que los hombres, las mujeres también deben mejorar su atención a los sentimientos, se evidencia con un 58,3%.

**capacidad de regular los estados emocionales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<23	7	19,4	19,4	19,4
	24-34	20	55,6	55,6	75,0
	>35	9	25,0	25,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 9

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

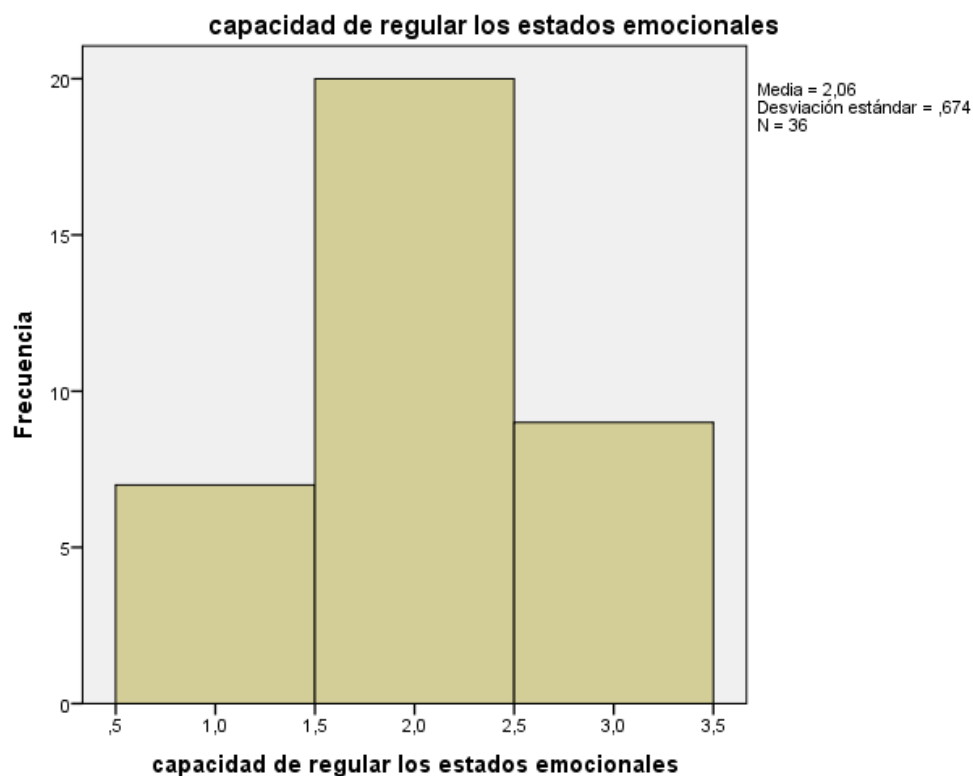


Figura 9

Las mujeres se encuentran dentro del promedio de lo normal, cuentan con una adecuada capacidad de regular sus estados emocionales, se observa con un 55.6%

**capacidad para comprender los estados emocionales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<23	6	16,7	16,7	16,7
	24-34	23	63,9	63,9	80,6
	>35	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tabla 10

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

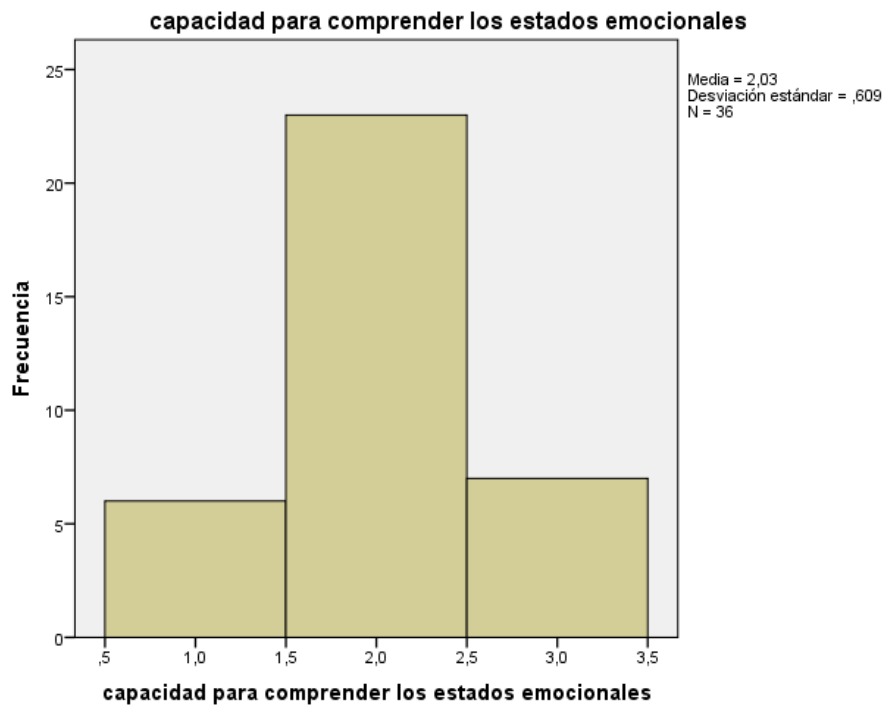


Figura 10

Las mujeres se encuentran dentro del promedio de lo normal, cuentan con una adecuada comprensión de sus estados emocionales, se observa con un 63.9%

Se realiza comparación de los resultados de habilidades emocionales de las personas que se retiraron de la empresa frente a las personas que durante el periodo de tres meses continúan con sus labores, los resultados son los siguientes.

Aquí debe ir las gráficas donde se muestra los resultados de lo que se fueron y los que se quedaron, no pude abrir la presentación solo verla en línea así que no me deja copiarlas y pegarlas y no las encontré en el correo, para que por fa las metas, cuando lo agas toca revisar la numeración de las tablas y las figuras

### **Análisis ANOVA**

Se establece los niveles de correlación a través del análisis de varianza (ANOVA), el cual (Martin, s.f, p. 25) lo define como un método flexible que permite construir modelos estadísticos para el análisis de los datos experimentales, el valor ha sido constatado en diversas circunstancias, esto nos permitió ver la relaciones de significancia entre las variables identificadas con los participantes y su posible nivel de significancia y correlación con las habilidades descritas en la definición del concepto de inteligencia emocional. A continuación se presenta una tabla resumen donde se identifica los principales niveles de significancia, varianza y desviación estándar con el objeto de describir y asociar los elementos relacionados en nuestro proyecto.

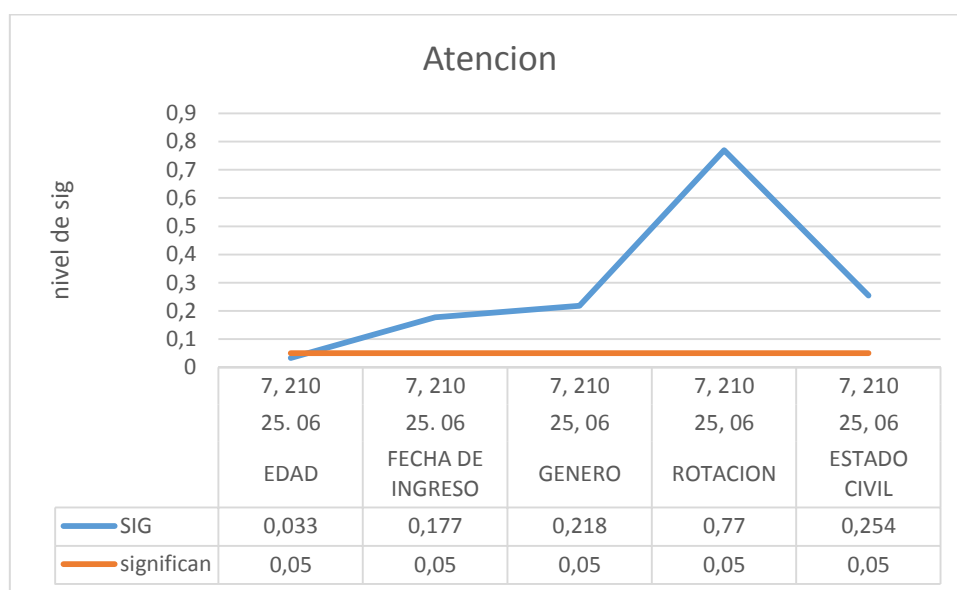
Se presenta en la tabla 11, el valor de significancia de la habilidad emocional frente a cada una de las variables sociodemográficas en la cual se representa en la figura 5 el valor representativo.

Tabla 11: Habilidad Emocional: Atención

<b>VARIABLE</b>	<b>MEDIA</b>	<b>DESVIACIÓN ESTÁNDAR</b>	<b>SIG</b>
<b>EDAD</b>	25. 06	7, 210	0,033
<b>FECHA DE INGRESO</b>	25. 06	7, 210	0,177
<b>GENERO</b>	25, 06	7, 210	0,218
<b>ROTACION</b>	25, 06	7, 210	0,77
<b>ESTADO CIVIL</b>	25, 06	7, 210	0, 254



# INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.



**Figura11: Habilidad Emocional: Atención**

Esta tabla permite observar la relación en cuanto la habilidad emocional: atención con las variables sociodemográficas ya mencionadas, destacando la variable: edad, ya que esta presenta un valor de 0,03, por debajo del nivel de significancia de 0,05, resultado que se obtiene del análisis de varianza (ANOVA), donde se puede evidenciar la influencia entre la habilidad de atención con respecto a la variable edad. (Anexo p. 88)

En la tabla 12, se presentan los resultados de la habilidad emocional claridad, con cada una de las variables sociodemográficas, de igual manera la figura 12 correspondiente a la habilidad con cada uno de los valores significativos

**Tabla 12: Habilidad Emocional: Claridad**

VARIABLE	MEDIA	DESVIACION ESTÁNDAR	SIG	Nivel de Significancia
----------	-------	------------------------	-----	---------------------------

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

<b>EDAD</b>	27, 61	6, 705	0,257	0,05
<b>FECHA DE INGRESO</b>	27, 61	6, 705	0,615	0,05
<b>GENERO</b>	27, 61	6, 705	0,034	0,05
<b>ROTACION</b>	27, 61	6, 705	0,813	0,05
<b>ESTADO CIVIL</b>	27, 61	6, 705	0,289	0,05

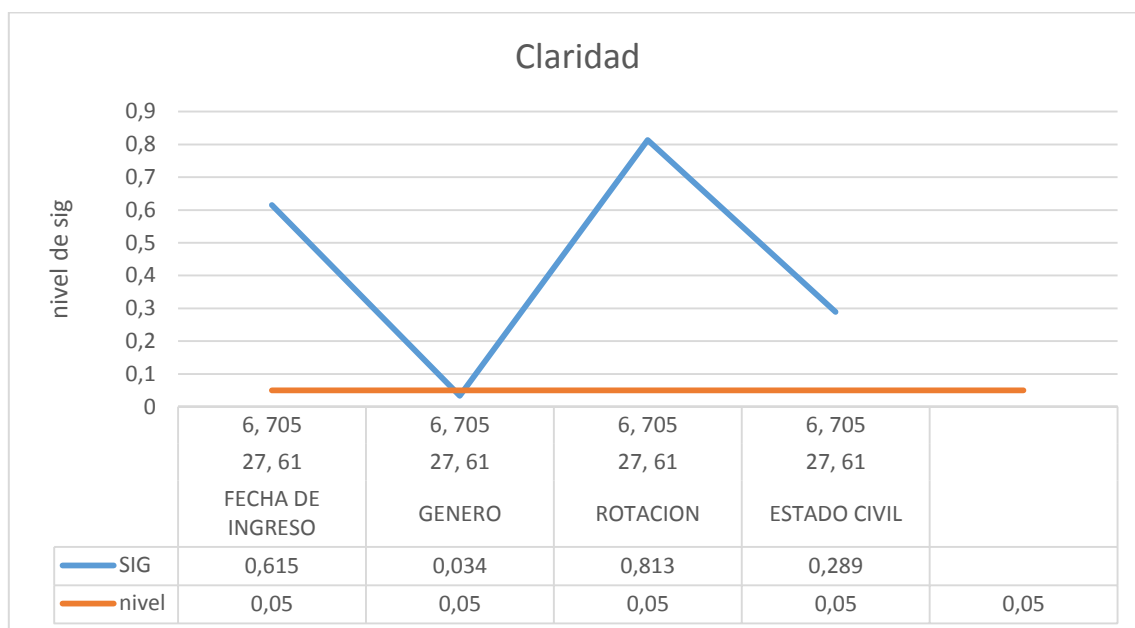


Figura 12: Habilidad Emocional: Claridad

Esta tabla permite observar la relación entre la habilidad emocional: claridad, con las variables sociodemográficas ya mencionadas, se evidencia un valor inferior a 0.05 en la variable género el cual es de 0.034, determinando que el género no es una variable que influya en la rotación de personal, de acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis de varianza general (ANOVA), (anexo p. 92)

Por último se presenta la tabla 13 habilidad emocional reparación con los resultados de significancia de cada una de las variables sociodemográficas con su respectiva figura 13.

Tabla 13: Habilidad Emocional: Reparación

<b>VARIABLE</b>	<b>MEDIA</b>	<b>DESVIACION ESTÁNDAR</b>	<b>SIG</b>	<b>Nivel de Significancia</b>
<b>EDAD</b>	29.57	6,675	0,761	0,05

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

<b>FECHA DE INGRESO</b>	29,57	6,675	0,758	0,05
<b>GENERO</b>	29, 57	6, 675	0,259	0,05
<b>ROTACION</b>	29, 57	6, 675	0,688	0,05
<b>ESTADO CIVIL</b>	29, 57	6, 675	0,139	0,05

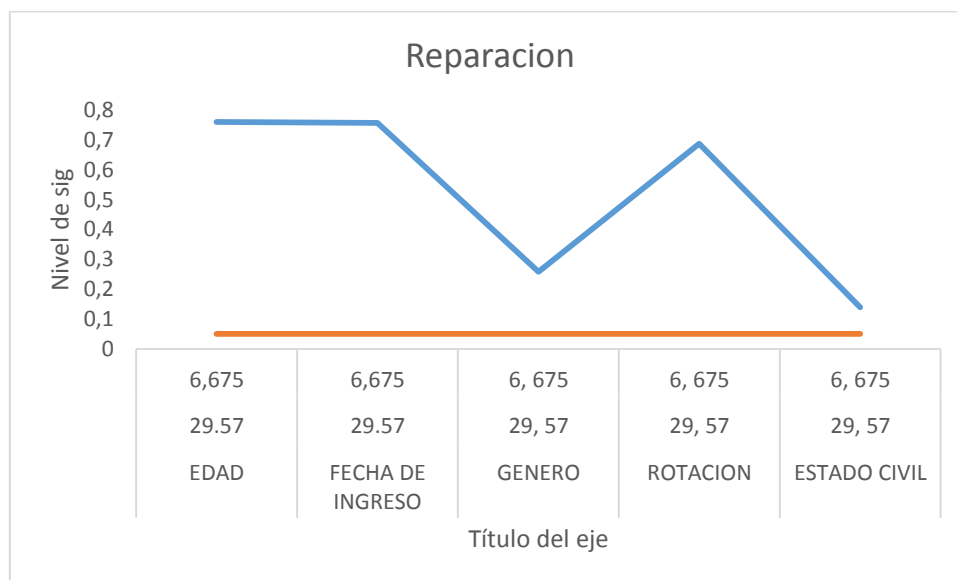


Figura 13: Habilidad Emocional: Reparación

Esta tabla permite observar la relación entre la habilidad emocional: reparación, con las variables sociodemográficas ya mencionadas, sin evidencia de nivel de significancia ya que los resultados arrojan valores mayores a 0,05, concluyendo que no existe relación alguna entre la habilidad mencionada y dichas variables.

Se presenta la tabla 14, con los niveles de significancia de cada una de las habilidades emocionales frente a cada una de las variables sociodemográficas, con la figura 14 representando la gráfica correspondiente

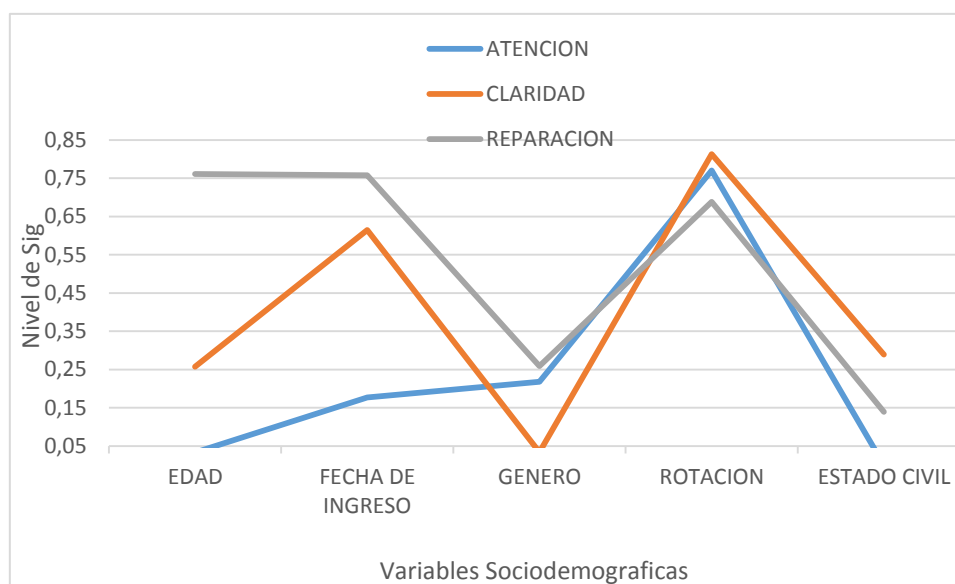
Tabla 14. Nivel de Significancia- Habilidades Emocionales

<b>VARIABLE</b>	<b>ATENCION</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>REPARACION</b>
<b>EDAD</b>	0,033	0,257	0,761
<b>FECHA DE INGRESO</b>	0,177	0,615	0,758

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

<b>GENERO</b>	0,218	0,034	0,259
<b>ROTACION</b>	0,77	0,813	0,688
<b>ESTADO CIVIL</b>	0, 254	0,289	0,139

Figura 14: Nivel de Significancia- Habilidades Emocionales



A la observación de la tabla 14 se encuentra el resumen de nivel de significancia de las habilidades emocionales: atención, claridad y reparación resaltando la relación significativa entre la habilidad de atención y edad con un valor de 0,033 y la habilidad reparación y género con un valor de 0,034, las dos por debajo del valor significativo 0,05.

### Análisis Correlación

A continuación se presentan los resultados de correlación de cada una de las habilidades emocionales frente a cada una de las variables sociodemográficas, destacando en las figuras de cada una el valor de correlación significativa

En la tabla 15, se presenta la correlación de la habilidad emocional atención con cada una de las variables sociodemográficas.

Tabla 15: Habilidad Emocional: Atención

VARIABLE	MEDIA	DESVIACION ESTÁNDAR	CORRELACION
EDAD	25. 06	7, 210	-0,17
FECHA DE INGRESO	25. 06	7, 210	0,118
GENERO	25, 06	7, 210	0,17
ROTACION	25, 06	7, 210	-0,041
ESTADO CIVIL	25, 06	7, 210	-0,158

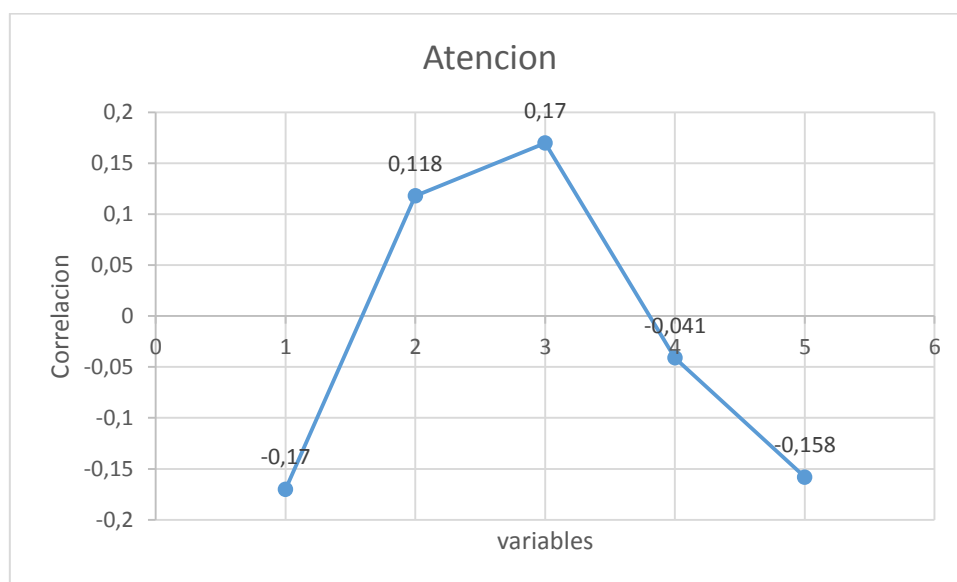


Figura 15: Habilidad Emocional: Atención

Los resultados obtenidos en la tabla de correlación de la habilidad emocional; atención, se puede deducir que la variable edad con un valor de -0,17, rotación con un valor de -0,04 y estado civil con un valor de -0,15, se relacionan de forma negativa perfecta, donde  $r = -1$ , de acuerdo a la correlación de Pearson, mientras que las variables fecha de ingreso con un valor de 0,118 y genero con un valor de 0,17 presentan una correlación positiva perfecta , debido a que  $r = 1$ .

# INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

En la siguiente tabla 16 se encuentra la correlación de la habilidad emocional Claridad, de igual manera frente a cada una de las variables con su respectiva figura 16

Tabla 10. Habilidad Emocional: Claridad

VARIABLE	MEDIA	DESVIACION ESTÁNDAR	CORRELACION
EDAD	27, 61	6, 705	-0,095
FECHA DE INGRESO	27, 61	6, 705	0,023
GENERO	27, 61	6, 705	-0,29
ROTACION	27, 61	6, 705	0,033
ESTADO CIVIL	27, 61	6, 705	-0,147

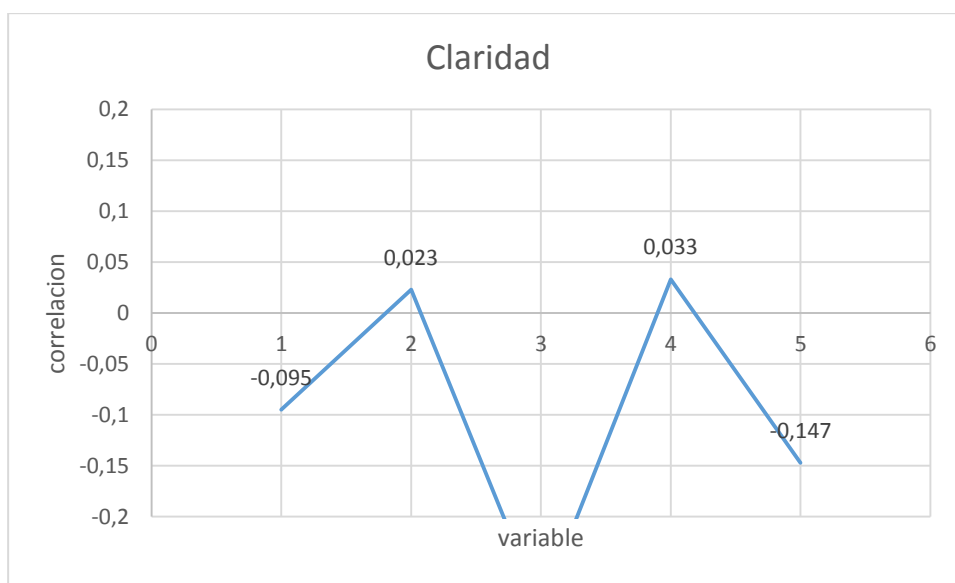


Figura 10: Habilidad Emocional: Claridad

En la tabla 10, se resaltan los valores de correlación referentes a la habilidad claridad,

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

donde se observa que las variables fecha de ingreso con un valor de 0,023 y rotación con valor de 0,033, representan una correlación positiva perfecta, por otro lado las variables edad con un valor de -0,095, genero con valor de -0,29 y estado civil con valor de -0,147, son correlaciones negativas perfectas, de acuerdo a los valores de la correlación de Pearson.

En la tabla 11 se encuentran los resultados de correlación de la habilidad emocional reparación frente a cada una de las variables sociodemográficas.

Tabla 11: Habilidad Emocional: Reparación

VARIABLE	MEDIA	DESVIACION ESTÁNDAR	CORRELACION
EDAD	29.57	6,675	-0,1
FECHA DE INGRESO	29.57	6,675	0,046
GENERO	29, 57	6, 675	-0,156
ROTACION	29, 57	6, 675	0,056
ESTADO CIVIL	29, 57	6, 675	-0,204

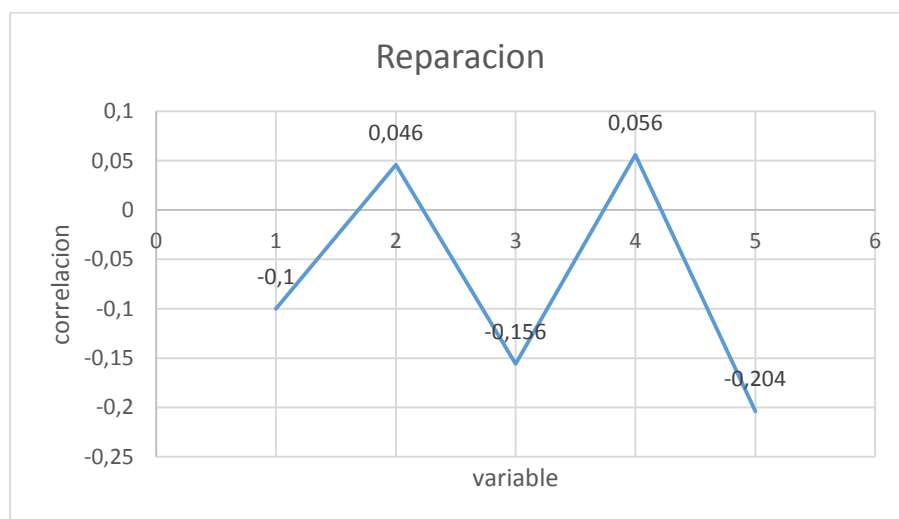


Figura 11: Habilidad Emocional: Reparación

La tabla 11, representa los valores de correlación de la habilidad reparación, se identifica las variables edad con valor de -0,1, género con valor de -0,156 y estado civil con valor de -0,204, representando una correlación negativa perfecta y las variables fecha de

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

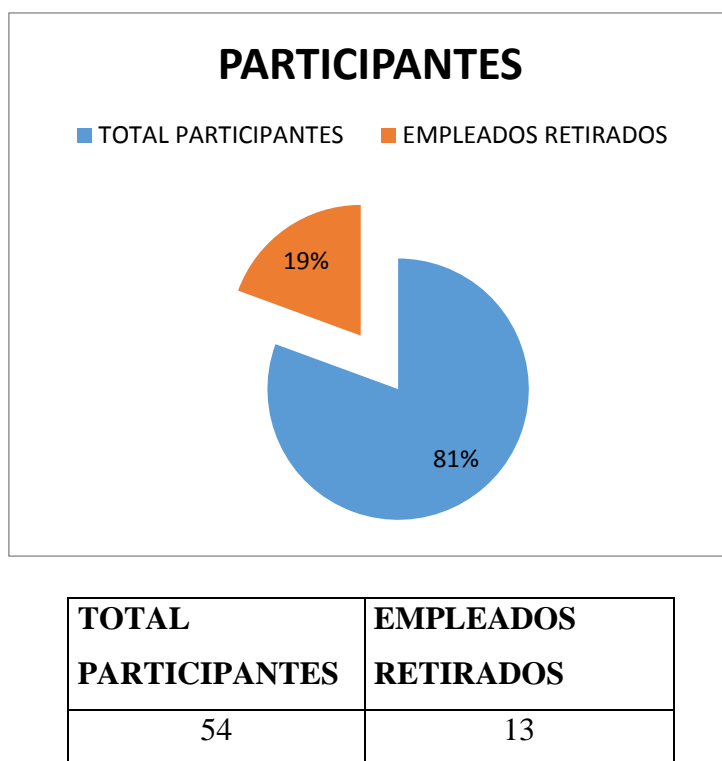
ingreso con valor de 0,046 y rotación con 0.056, denotan una correlación positiva perfecta de acuerdo a los valores de la correlación de Pearson.

### Análisis Entrevistas de Retiro

Teniendo en cuenta que la entrevista de retiro es el instrumento actual, utilizado por parte del laboratorio óptico, para medir la rotación del personal y analizar los motivos que conllevan al empleado a abandonar sus labores, se solicita que cada uno de los empleados que presenten retiro por diferentes motivos diligencien la entrevista con su opinión personal, calificando diferentes aspectos de la organización, para lo que se presentan los siguientes resultados, a partir de las frecuencias tomadas por los 13 empleados que se retiraron en el periodo de dos meses entre septiembre y noviembre, una vez aplicada la prueba TMMS-24.

Se presenta la figura 12, representando la cantidad de participantes frente a los empleados que se retiraron en dicho periodo.

Figura 12. Participantes vs. Retirados





## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

De acuerdo a la figura 12, se evidencia que el 19 % de la población que realizó la aplicación del instrumento abandonó la organización en un periodo de dos meses y el 81% aún permanecen en la compañía.

En la tabla 12 – figura 13 se presenta la calificación que le dan los 13 empleados al trabajo en equipo durante el tiempo de labor.

Tabla 12: Califique trabajo en equipo

califique trabajo en equipo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Malo	1	7,7	7,7	7,7
Regular	9	69,2	69,2	76,9
Bueno	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	

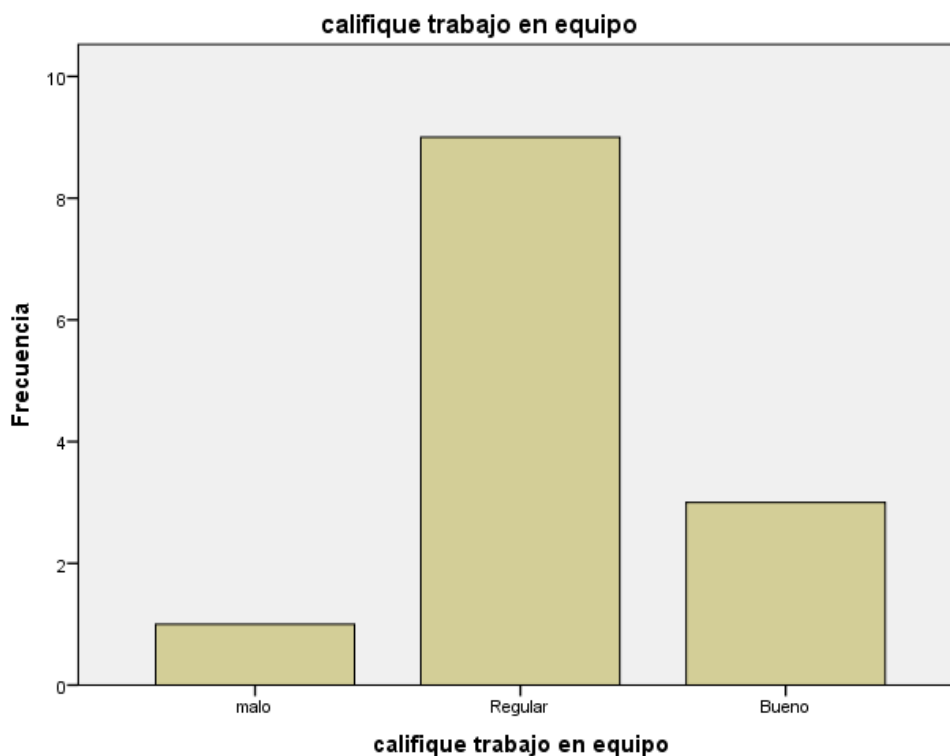


Figura 13: Califique Trabajo en Equipo

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

De acuerdo a las personas que han realizado la entrevista de retiro, 89.2%, califican el trabajo en equipo regular, sobre las demás calificaciones bueno y malo.

A continuación se presenta los resultados de la calificación horario de trabajo en la empresa.

Tabla 13: Califique Horario de trabajo en la empresa

### Califique Horario de trabajo en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Malo	1	7,7	7,7	7,7
Regular	3	23,1	23,1	30,8
Bueno	9	69,2	69,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	

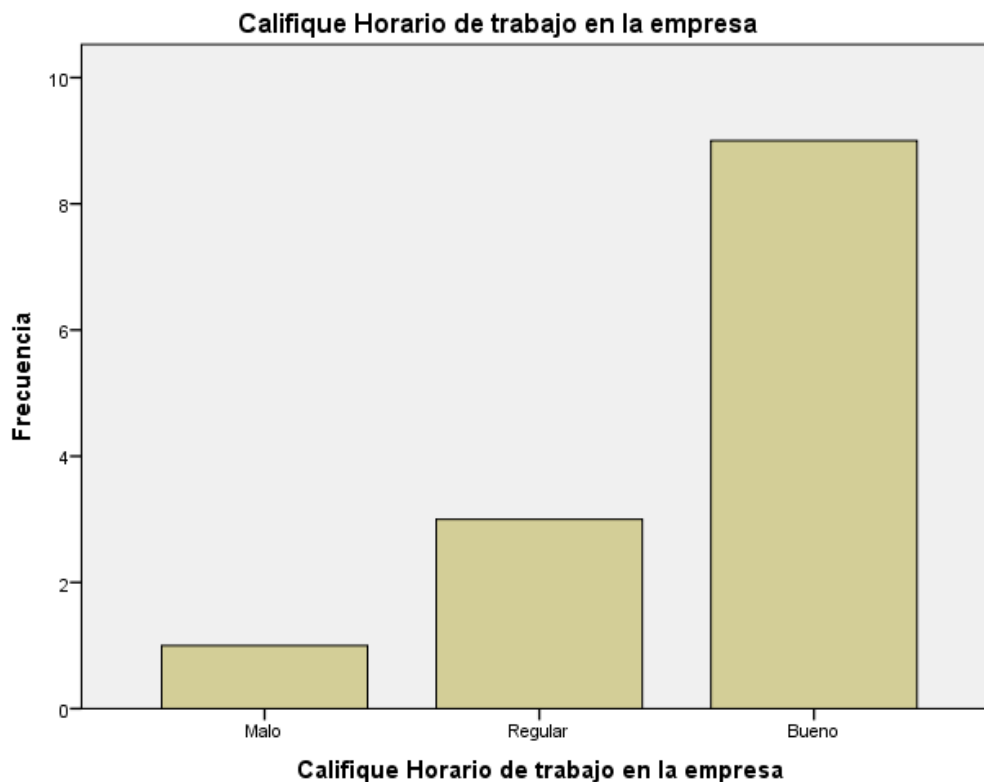


Figura 14: Califique Horario de trabajo en la empresa

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Para el 89.2%, de las personas que laboraron en la empresa, el horario de trabajo no es una razón significativa para motivo de retiro

En la tabla 15, se dan a conocer la percepción de los empleados retirados respecto a la relación de trabajo con los compañeros.

Tabla 14: Califique la Relación con los compañeros

**Califique la Relación con los compañeros**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Malo	1	7,7	7,7	7,7
Regular	5	38,5	38,5	46,2
Bueno	7	53,8	53,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	

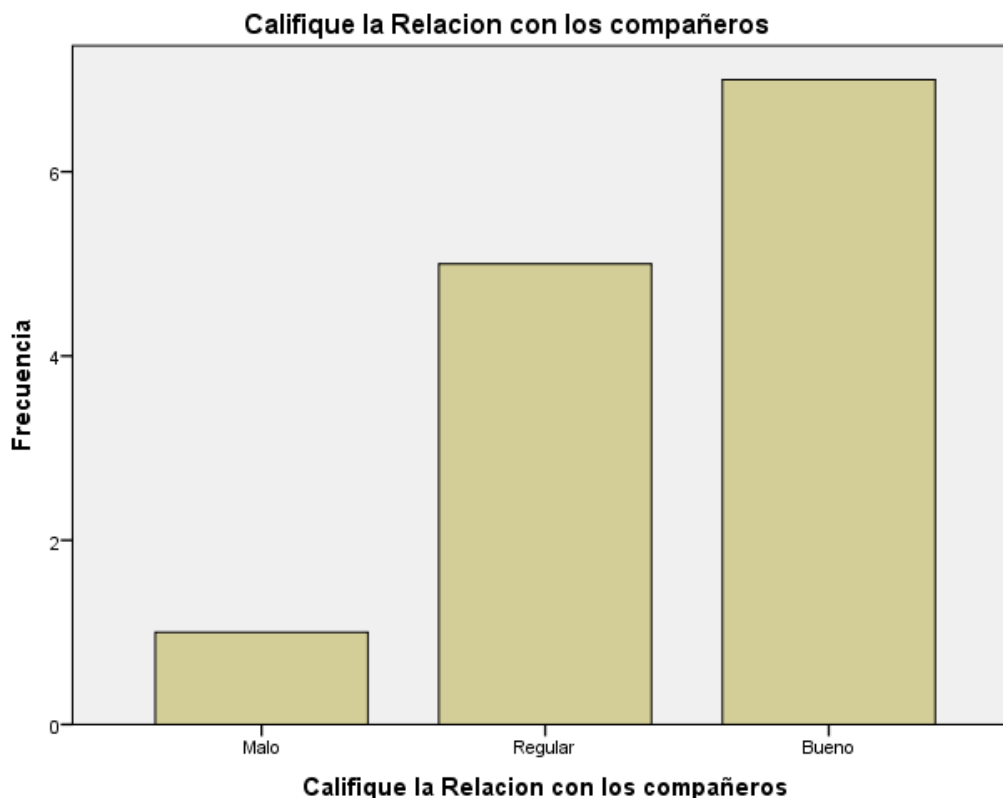


Figura 15: Califique la relación con los compañeros

De acuerdo a las respuestas de las personas entrevistadas, no hay mucha diferencia para calificar la relación con los compañeros, ya que se encuentra un resultado de 38.5% por una relación regular frente a un 53.8% por una buena relación.

En la tabla 16 se presentan los resultados de la calificación de los empleados respecto al reconocimiento al trabajo realizado.

Tabla 15: Califique el reconocimiento a su labor

califique el reconocimiento a su labor					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	30,8	30,8	30,8

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Regular	9	69,2	69,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	

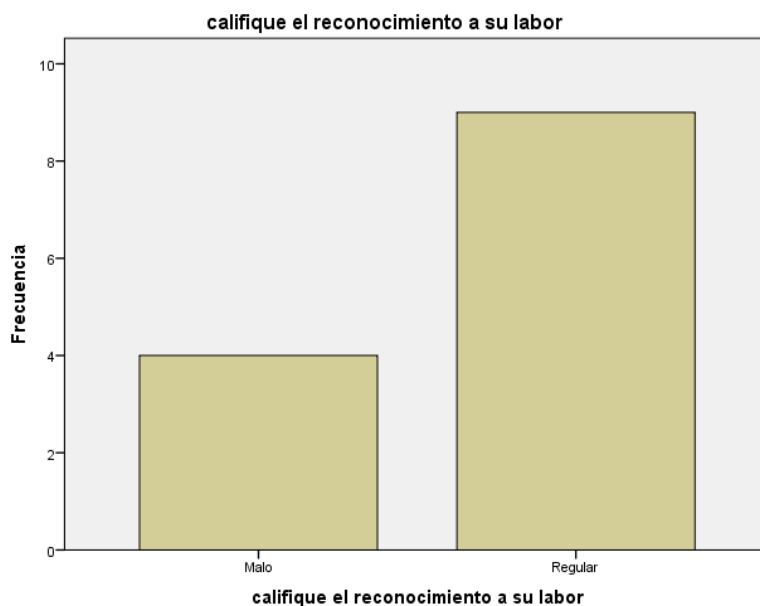


Figura 16: Califique el reconocimiento a su labor

En esta pregunta se dan 5 opciones para responder, pero característicamente los empleados optan por responder únicamente malo con un 30.8% y regular con un 89.2%, dejando de lado las demás opciones como muy malo, bueno y muy bueno.

A continuación se presentan los resultados de la calificación sueldo y comisiones por parte de los empleados retirados

Tabla 16: Califique el sueldo y comisiones

Califique el sueldo y comisiones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	23,1	23,1	23,1

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Regular	6	46,2	46,2	69,2
Bueno	4	30,8	30,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	

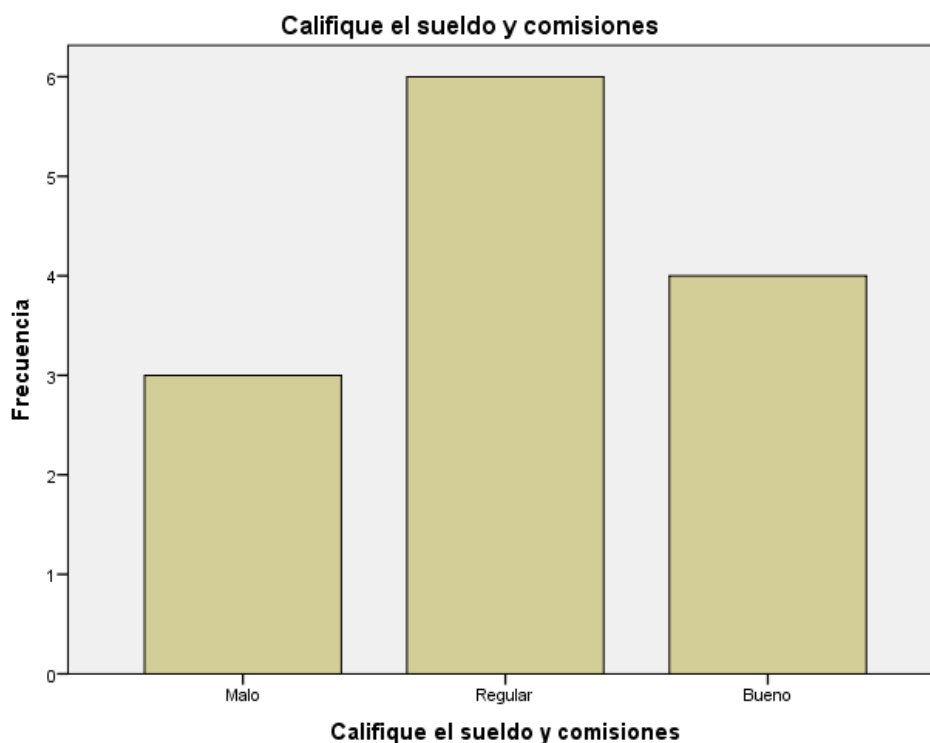


Figura 17: Califique el sueldo y comisiones

Los empleados tienden a categorizar las respuestas, en esta se encuentra un 48.2% se inclina por calificar de una manera regular el sueldo y las comisiones, por otro lado se puede observar un resultado equitativo entre malo 23.1% y bueno con 30.8%.

En la tabla 18 se presentan los resultados de la calificación de los empleados refiriéndose al trato con los superiores.

Tabla 17: Califique el trato por parte del superior

**califique el trato por parte del superior**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	----------------------	-------------------------

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Válido	Muy				
	Malo	1	7,7	8,3	8,3
	Malo	2	15,4	16,7	25,0
	Regular	5	38,5	41,7	66,7
	Bueno	4	30,8	33,3	100,0
	Total	12	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	7,7		
Total		13	100,0		

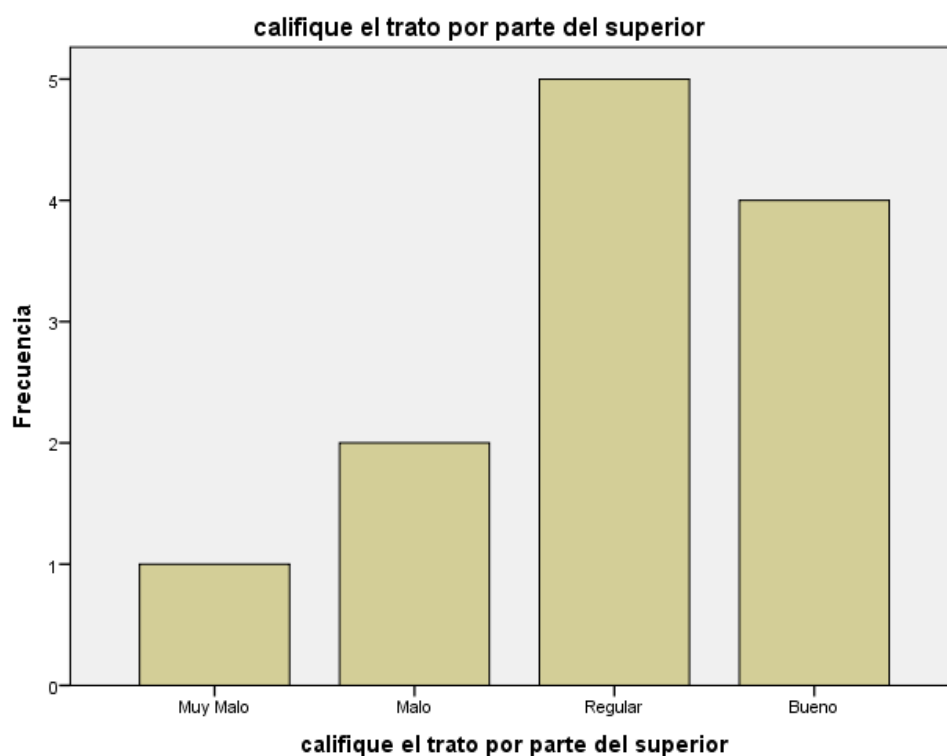


Figura 18: Califique el trato por parte del superior

Los empleados califican regular la relación con los superiores con un 38.5%, diferencia notoria frente a las otras opciones de respuestas.

Se les solicita a los empleados retirados que califiquen el trato por el área de recursos humanos, el cual se presenta a continuación.

Tabla 18: Califique el trato por el área de recursos humanos

**Califique el trato por el área de recursos humanos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	1	7,7	7,7	7,7
Bueno	11	84,6	84,6	92,3
Muy Bueno	1	7,7	7,7	100,0
Total	13	100,0	100,0	

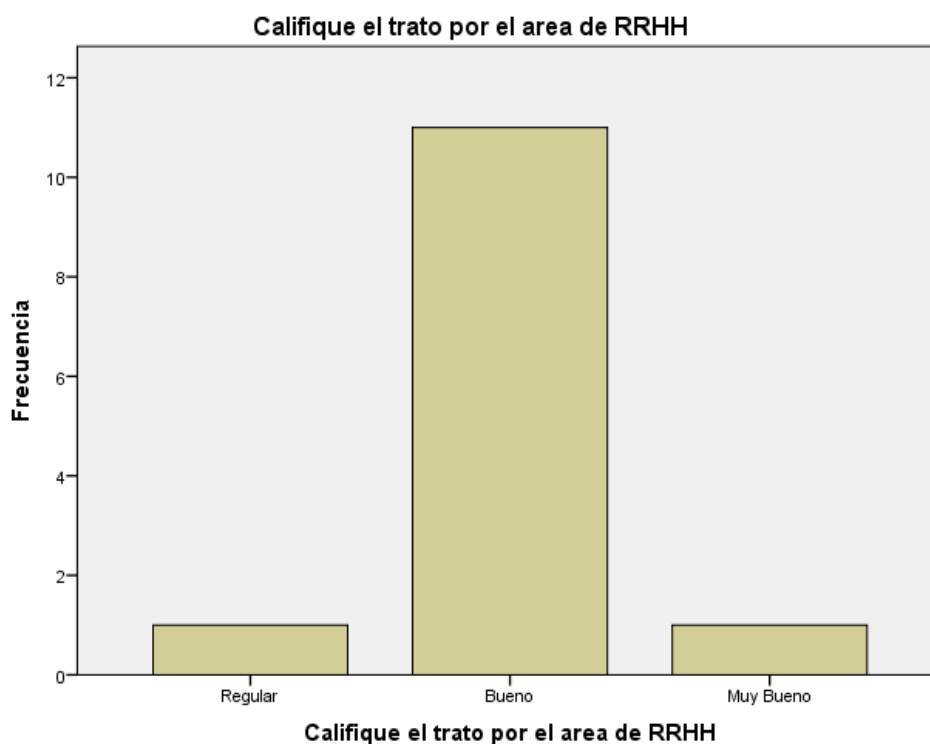


Figura 19: Califique el trato por el área de RRHH

Los empleados califican de una manera positiva al área de recursos humanos con un 84.8% inclinándose por la respuesta bueno.

En la tabla 20 se representan los resultados de la calificación que brinda los empleados al ambiente laboral de la empresa



Tabla 19: Califique ambiente laboral

califique ambiente laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	malo	1	7,7	7,7	7,7
	Regular	8	61,5	61,5	69,2
	Bueno	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

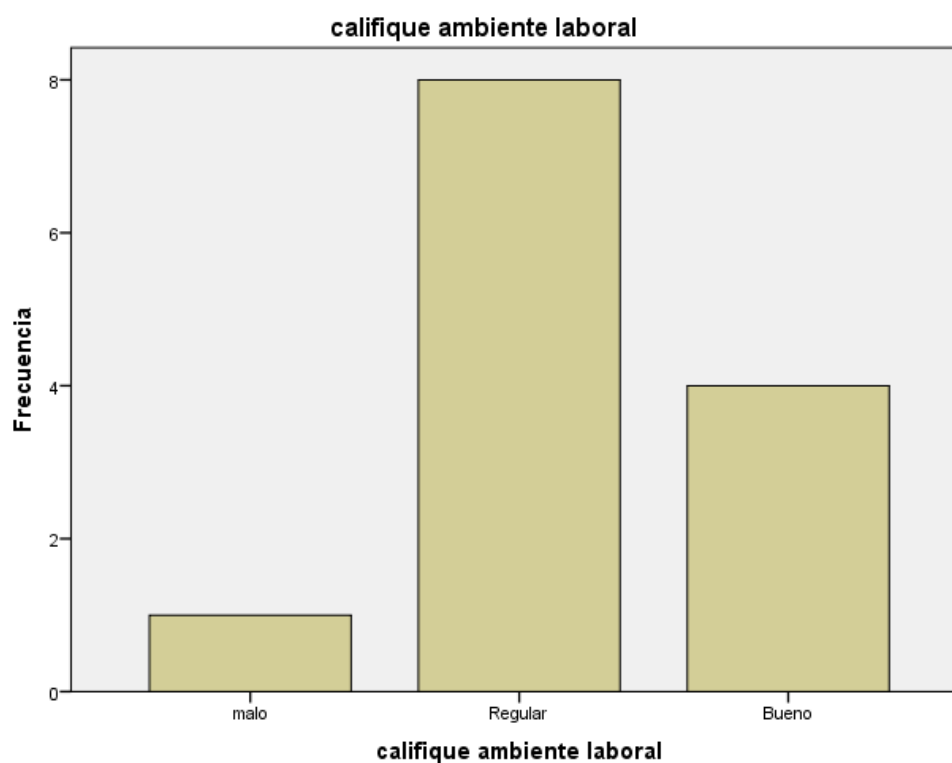


Figura 20. Califique ambiente laboral

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Una vez más los empleados que se retiran de la empresa, coinciden en calificar de una manera regular el entorno de su trabajo con un 81.5% el ambiente laboral de la empresa.

Se le solicita a los empleados que brinde una respuesta referente a sus expectativas al cargo en el que se encontraba, se representa en la tabla 21.

Tabla 20: Las responsabilidades y labores de su puesto corresponden a lo que Ud. esperaba?

### **Las responsabilidades y labores de su puesto corresponden a lo que Ud. esperaba?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	9	69,2	69,2	69,2
no	4	30,8	30,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Figura 21. Las responsabilidades y labores de su puesto corresponden a lo que usted esperaba?

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.



El 69.2 % de los empleados encuestados se encontraban satisfechos con las labores que desde un comienzo les asignaron,

### **Análisis de Resultados - Discusión**

En el presente estudio se buscó describir la inteligencia emocional desde las habilidades atención, claridad y reparación en relación a las variables sociodemográficas seleccionadas sexo, edad, género, tiempo de servicio y estado civil, donde se utilizó el test de auto informe TMMS-24, relacionando los resultados con los índices de rotación de los trabajadores del laboratorio óptico.

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Según Sternberg (1981), citado por Andrés Pueyo, Colom, 1997 b; Juan-Espinosa, 1997, las personas inteligentes se caracterizan por resolver sus problemas, su manejo de lenguaje y su actitud tolerante y abierta a la innovación, relacionando el nivel intelectual con el rendimiento en contextos sociales, económicos, ocupacionales y educativos, un alto nivel de inteligencia da espacio a una alta ventaja en la vida cotidiana ya que la mayoría de las actividades requieren razonamiento y toma de decisión.

Mayer y Salovey (1997), clasifican dichos estados emocionales como las habilidades atención, claridad y reparación, que traducen las capacidades que puede llegar a tener un individuo de percibir, valorar y expresar sus emociones con exactitud, representándose así como la facultad de generar sentimientos que faciliten el pensamiento, comprensión y regulación de emociones, facilitando el crecimiento emocional e intelectual.

Partiendo de lo anterior nos permitimos correlacionar las diferentes habilidades emocionales con cada una de las variables seleccionadas, donde describimos los siguientes resultados.

La capacidad que tiene un trabajador para atender sus propios estados emocionales como lo define Cabello, Ruiz Aranda & Fernández Berrocal (2010) hace referencia a cómo las emociones actúan sobre nuestro pensamiento y nuestra forma de procesar la información. Con relación a las variables sociodemográficas, se destaca la variable: edad, ya que esta presenta un valor de 0,03, por debajo del nivel de significancia de 0,05, donde se puede evidenciar la influencia entre la habilidad de atención con respecto a la variable edad, lo que quiere decir que, a mayor edad del empleado, este prestaría menor atención a sus estados emocionales, y a menor edad, existe mayor atención a sus emociones, lo cual permite que exista mayor deserción por el personal joven de esta manera siendo más estables en el contexto laboral las personas con edad superior, lo que puede estar ligado al nivel de responsabilidades en el contexto personal, sin permitir tomar la decisión de desertar laboralmente a causa de su estado emocional, a diferencia de las demás variables sociodemográficas que presentan resultados por encima del nivel de significancia. El resultado arroja una correlación de -0,17 refiriéndose así a una correlación negativa perfecta, demostrando dependencia total entre las dos variables, es decir, tanto la habilidad emocional

atención como la variable demográfica edad , son dependientes la una de la otra.

De acuerdo al contexto laboral en el laboratorio Visionlab, podemos deducir que las mujeres del área operativa prestan mayor atención a sus emociones, mientras que los hombres puntúan con menor valor, trayendo como consecuencia, mayor deserción por parte de las mujeres, debido a que sus estados emocionales, efecto de sus experiencias día a día, influyen directamente en la toma de sus decisiones.

De igual forma se puede evidenciar que la variable, estado civil influye en la atención que prestan los empleados a sus emociones en el momento de tomar la decisión de abandonar un empleo, lo que se da a causa del nivel de responsabilidades (económicas), que acarrea el tener una familia a cargo, por lo tanto se presenta mayor permanencia dentro de la compañía, por parte del personal que actualmente su estado civil es casado o unión libre.

Al describir y correlacionar la capacidad que tienen los empleados para comprender, como lo define Cabello, Ruiz Aranda & Fernández Berrocal (2010) es la habilidad que tiene el individuo de etiquetar las emociones y relacionarlas según el contexto. Con relación a los resultados frente a las diferentes variables sociodemográficas, se encuentra relación significativa con la variable género con un valor de 0,034 por debajo del nivel de significancia de 0,05, se puede resaltar que el resultado correlacional es de -0,29, es decir existe una correlación negativa perfecta indicando que el género causa efecto en la comprensión de emociones, el ser hombre o mujer trae consigo, una perspectiva diferente de sentir o percibir las situaciones de acuerdo al contexto.

Con relación a las variables edad, fecha de ingreso, rotación y estado civil, se resalta que no hay vínculo importante entre dichas variables y la habilidad de comprender las emociones. Es decir que un empleado cuyo tiempo de servicio en la empresa sea menor a 6 meses puede conocer sus emociones de la misma manera de un empleado que su antigüedad en la empresa sea superior a este tiempo. Así mismo, el personal que actualmente manifiesta tener o no una pareja de forma estable, su estado civil no influye de manera relevante en el momento de etiquetar sus emociones. En cuanto a la variable edad, tanto las personas que se encuentran entre 18 a 26 años como aquellos empleados que su rango de edad es de 26 a 55 años, pueden comprender de forma positiva o negativa sus emociones según el contexto

laboral de la empresa.

Cabello, Ruiz Aranda & Fernández Berrocal (2010) define la regulación como el proceso para manejar las emociones. Al correlacionar la capacidad de los empleados de regular sus propios estados emocionales frente a cada una de las variables sociodemográficas, edad, género, tiempo de servicio, rotación y estado civil, no se encuentra dentro de los resultados valores significativos ni correlaciones representativas, que permitan evidenciar relación entre una y otra variable, es decir, que para los empleados del laboratorio óptico el control de sus estados emocionales no afecta la toma de decisiones, en este caso la renuncia a sus funciones laborales dentro de la organización, lo cual no se evalúa como positivo, ni tampoco negativo, por lo anterior la rotación de personal, no equivale a la falta de manejo de la regulación de sus habilidades emocionales.

De acuerdo a la observación de las entrevistas de retiro, se puede resaltar que los empleados al momento de retirarse de la organización, influyen factores como el trabajo en equipo, el cual lo califican como regular, dando un porcentaje de 89,2%, la siguiente calificación es para el reconocimiento laboral, en el que los empleados le dan el 89,2 %, clasificándolo como malo, el sueldo y las comisiones las catalogan como regulares con un porcentaje de 48,2%, la relación con los superiores la clasifican regular con un valor de 38,5%, finalmente el ambiente laboral lo dejan en la clasificación regular con un porcentaje 81,5%, siendo estas las calificaciones más significativas encontradas en las entrevistas de retiro realizadas por los empleados que terminan su contrato de manera involuntaria o voluntariamente, destacando así la toma de decisión de los mismos por diversas circunstancias, relacionándolo así con las habilidades emocionales de cada uno de ellos para determinar la permanencia en la organización.

Así mismo se logra el análisis del personal operativo, teniendo en cuenta los factores determinantes de rotación, propuestos anteriormente por Andrade Martínez (2010) donde refiere tres tipos de rotación que son de carácter general, empresarial y personal, el cual, este último, rotación de carácter personal está ligado estrechamente a situaciones relacionadas con el sujeto, condiciones personales y/o familiares que llevan a la toma de decisión por parte del empleado, en este caso presentado en la rotación constante del laboratorio óptico, donde se

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

evidencia que las personas con mayor edad, puede tener un mejor nivel de adaptación dentro de la compañía, logrando ser más estables, puntuando en un nivel bajo de inteligencia emocional, quiere decir que no prestan mucha importancia a sus estados emocionales, puede estar relacionado a sus responsabilidades o temor de no volver a vincularse laboralmente a causa de su edad, también cabe resaltar que las personas más jóvenes, son quienes más abandonan su empleo, además puntúan con nivel más alto de IE, lo cual explica que sus estados emocionales logran afectar en este caso, el contexto laboral, de igual forma y según los resultados las personas que conviven con la pareja se resaltan con mayor estabilidad dentro de la compañía, confirmando de esta forma, que a la empresa Visionlab, le conviene tener personal de edad madura, quienes podrían asegurar una mayor permanencia, lo cual permitiría disminuir la rotación.

### Conclusiones

Con la realización de esta investigación y teniendo en cuenta los resultados arrojados, se halló que las variables sociodemográficas que se midieron (género, edad, fecha de ingreso y estado civil), no se relacionan significativamente con el nivel de inteligencia emocional de los auxiliares de laboratorio Visionlab. Por lo tanto cabe resaltar que existe en algunos casos bajo nivel de inteligencia emocional en los trabajadores, pero no influye totalmente en la toma de la decisión al momento de renunciar a las funciones establecidas por la empresa.

Con respecto a la habilidad emocional atención, se puede describir que la variable edad es un factor que puede influir en la toma de decisiones de los empleados del laboratorio Visionlab, debido a que el personal que obtiene el mayor puntaje sobre una adecuada atención se encuentra entre el rango de edad de 18 a 25 años, siendo esta la población que se encuentra con un porcentaje significativo frente al resto de los empleados de los rangos diferentes de edad, en cuanto a las demás variables demográficas no se encuentra diferencias significativas, lo que no es posible describir una relación significativa.

La capacidad claridad de los estados emocionales, se reconoce que los empleados operativos, sean hombres o mujeres comprenden sus emociones de diferente forma, por lo tanto las interpretan y expresan según el contexto social o familiar en el que se desarrollen,

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

con referencia a la relación entre esta habilidad y las demás variables sociodemográficas, no se encuentra significancia alguna, es decir, que no afecta el estado civil, la edad, y el tiempo de servicio en la toma de decisión en el momento de abandonar la empresa.

Se deduce que ninguna de las variables sociodemográficas edad, género, tiempo de servicio, rotación y estado civil, se relacionan con la regulación de estados emocionales, es decir que los empleados presentan demasiado o poco reconocimiento de sus emociones, lo que puede estar afectando o no la rotación de personal, resaltando así, que puede ser relevante o no en la toma de decisiones.

La rotación de personal en Visionlab, actualmente se presenta en un 24% el cual es un rango alto para la empresa, por lo tanto es necesario tener en cuenta que existe una responsabilidad alta por parte del personal a cargo de las diferentes áreas, de la producción, así mismo por parte de la administración quienes son los encargados de velar por el bienestar de los empleados, trabajar en conocer sus necesidades, intereses, vivencias; las cuales deben ser tomadas en cuenta para generar la motivación que llevará al cumplimiento de los objetivos y con ello lograr su estabilidad dentro de la compañía.

Existe un factor importante relacionado, tiene que ver con el proceso de selección que tiene implementado la empresa, esto debido a que hay que replantear los perfiles de los diferentes cargos buscando estructurar funciones y cargos que respondan de forma positiva al trabajo, a fin de que se realice la elección adecuada de candidatos para encontrar las características propias en cada uno y de esta manera sacarle el mejor provecho en el área adecuada.

Por último, es conveniente realizar y ejecutar un programa institucional que oriente al tema de capacitación y desarrollo, teniendo en cuenta que las personas que poseen formación básica secundaria (bachiller) por su experiencia podrían acceder a otros cargos o a beneficios que les permita desarrollarse profesionalmente, logrando motivación y de igual forma evitar la deserción, así mismo para personal de supervisión, se hace importante capacitar para que



## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

cada uno asuma su rol de forma adecuada.

### **Recomendaciones**

Frente a la rotación de personal presentada actualmente en el laboratorio Visionlab, se hace necesario que la organización tenga en cuenta los motivos por los cuales los operarios están abandonando la empresa, para así buscar la manera de disminuir este fenómeno.

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

- Es importante resaltar que el área de selección, deberá tener en cuenta y replantear de acuerdo a la necesidad de la empresa, el proceso que se realiza al momento de contratar el personal, con el fin de obtener personal, ajustar perfiles, el cual logre un nivel de adaptación, frente a la administración y coordinación de funciones, con el objetivo, de que logre mayor permanencia dentro de la organización.
- Se tiene en cuenta a la revisión del análisis de las entrevistas de retiro, que en su gran mayoría las personas que deciden renunciar a sus labores, se da por falta de motivación, por parte de jefes y administración de la compañía, es importante la realización de un plan, con el fin de incentivar a los empleados.
- Así mismo trabajar en la búsqueda de políticas de desarrollo de potencial de las personas, de igual forma políticas de reconocimiento, respeto y trato hacia el empleado.
- Mejora en el sistema de inducción a la compañía, con el fin de que el empleado tenga orientación y logre fácilmente la adaptación al equipo de trabajo y a sus nuevas funciones.
- Así mismo se pudo evidenciar, que hay empleados que deciden renunciar a causa de la falta de respeto por parte de jefes y en algunos casos, abuso de autoridad, por lo tanto se presenta una necesidad urgente de trabajar en la formación de empleados, con un nivel superior a los operarios, de igual forma permitirá trabajar en la prevención de demandas ante entidades que trabajan por lo derecho de los trabajadores.
- De igual forma se hace necesario dentro del área de producción, la medición del clima laboral, lo que compete al área de recursos humanos, lo que permitirá medir, la satisfacción positiva o negativa del empleado, con relación a las condiciones que ofrece la organización, con el fin de prevenir la deserción de trabajadores.

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

- Frente a lo expuesto dentro de las entrevistas de retiro, se puede destacar el abandono de labores por parte de trabajadores a causa de la falta de planeación y estabilidad en cada área de operación, para lo cual se sugiere mantener el número de personal necesario en cada área, además de llevar de forma organizada un plan de trabajo.
- Implementar nuevos canales de comunicación entre los empleados y las directivas de la empresa con el fin de reconocer e intervenir a mejorar el clima laboral.
- Estructurar un proceso de retiro, con el objetivo de elaborar instrumentos que respondan y sirvan como plan de acción y desarrollo para la mejora del clima y la cultura dentro de la organización.
- Visionlab, puede realizar un registro que le permita conocer las condiciones primordiales individuales, familiares y sociales de sus empleados, con el fin de adecuar sus condiciones, permitiendo de esta manera que sus situaciones personales o laborales no interfieran en su permanencia dentro de la empresa.

## REFERENCIAS

- Adler, P.S.2001.”Market, hierarchy, and truth: The knowledge economy and the future of capitalism”. Organization Science, vol.12 (2), pp.215-234.
- Alicante, u. d. (Ed.). (2009). La Inteligencia. *Introducción a la Psicología*, 1-17.
- Álvarez, H. (1995). Profesor Universidad del Valle. Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante.
- Andrade Martínez, M. L. (2010). Análisis de la rotación de personal y elaboración de una propuesta para su optimización en la pasamanería S.A de la ciudad de Cuenca en el 2009. Cuenca.
- Andrade, J. V., & Gómez, I. C. (2008). Salud Laboral. Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4(10), 9-25.
- Ángel, F. A. (2006). Percepción sobre estrés y áreas de la vida laboral en profesores de prácticas en enfermería. *Universidad de la nacional de Colombia*, 1-165.
- Becerra, D. C., & Guerrero, T. M. (2012). Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública. *Hacia la promoción de la salud*, 17(1), 118-132.
- Berrocal Fernández, P., & Extremera, N. (2008). Una Revisión de Rasgo Meta-Humor de investigación \*. *Revista Internacional de Psicología Investigación*, v.2 (nº 1/2), 39-67.
- Bresó, W. B. (2010). Can a self-efficacy-based intervention decrease burnout, increase engagement, and enhance performance? Springer, 339-345.

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

- Cabello, R., Ruiz Aranda, D., & Fernández Berrocal, P. (2010, abril). Docentes emocionalmente inteligentes. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 13(1), 41 - 49.
- Caicedo, Y. L. (2014). Evaluación de los niveles del síndrome de Burnout en las Diferentes Áreas del Grupo Editorial Mundo Niños. *Universidad los libertadores*, 1-123.
- Cartwright, S. & Pappas, C. (2008). Emotional Intelligence, its Measurement and Implications for the Workplace. *International Journal of Management Reviews*. 10 (2): 149–171.
- Charles, D. (1859). *El Origen de las Especies*. London.
- Chiavenato, I. (1999): *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw-Hill Interamericana. 5ta edición.
- Chiavenato, Idalberto (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª edición). Bogota, Colombia.: Quebecor World Bogotá S.A.
- Colom Marañón, R. & Pueyo, A. A. (1999). El estudio de la inteligencia humana: recapitulación ante el cambio de milenio. *Psicothema*, 11(3), 453 - 476.
- Díaz Bonilla, E. B., & García Ferreira, G. E. (2004). Factores Asociados al Síndrome de Burnout en Enfermeras: Lineamientos de Prevención e Intervención en los Centros de Atención Médica Inmediata (CAMI) de la Localidad de Engativá. *Facultad de Ciencia humanas, Universidad Nacional de Colombia*, 1-209.
- Duran Vázquez, J. F. (2006). La construcción social del concepto moderno de trabajo. *Nómadas, Revista Critica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 1-18.
- Durán, M. M. (2010). Bienestar Psicológico: El Estrés y la Calidad de Vida en el contexto Laboral. *Revista Nacional de Administración*, 71-84.

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

- Enselmina, M. L.-L.-M. (2015). Comportamiento de la Tasa Rotación Laboral en la Industria Maquiladora en Mexicali, Baja California, 2009-2013. *Revista global de negocios*, 11-26.
- Fernández Berrocal, P., & Extremera Pacheco, N. (2005, diciembre). La Inteligencia Emocional y La Educación de las Emociones Desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63 - 93.
- Fernández, S. d. (2011). Análisis conglomerados. *Universidad Autónoma de Madrid*, 1-57.
- Ferrer Cáscales. (2009). Introducción a la psicología. *Departamento de psicología de la salud*, 1- 17.
- Figuerola, M. (2004). Inteligencia emocional: Instrumento clave en las organizaciones asociativas del siglo XXI. Venezuela.
- Flores, R., Abreu, M., & Badii. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *International Journal of Good Conscience*, 65-99. Recuperado el 2 de septiembre de 2015, de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)
- García de Hurtado, M. C., & Leal, M. (2008). Evolución histórica del factor humano en las organizaciones: de recurso humano a capital intelectual. *Omnia*, 144-159.
- Gerardo, B. T. (2012). Calidad de vida laboral vs. Rotación, Ausentismo y Productividad. Un Estudio en 103 Empresas de la Ciudad de Meridan, Yucatan.
- Gil-Monte, P. R. (2003, Agosto). El Síndrome De Quemarse Por El Trabajo (Síndrome de Burnout) En Profesionales de Enfermería. *Revista Electrónica InterAcao Psy*, 1(1), 19-33.
- Gómez, I. C. (2007). Salud laboral: Una Revisión a La Luz de Las Nuevas Condiciones Del Trabajo. *Univ. Psychol (online)*, 6(1), 105'114.

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Gómez, I. C. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Univ. Psychol. (online)*, 6(1), 105-114.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, G. J., Granada, B. P., & Carmona, O. J. (2011). Posibles indicadores del Síndrome de Burnout, en 18 Operarios de Una Distribuidora de GLP de La Ciudad de Armenia. *Revista Negotium* (20), 22-37.

Hirata, H., & Zariffian, P. (2007). El concepto de trabajo. *Revista de Trabajo*, 33-36.

Hochel, M & Milan Gomez, E. (s. f). La Conciencia. *Universidad de Granada*, 30.

Hollenbech, N. (2000): Human resource management. New York: McGraw-Hill.

Jaramillo, V. A., & Gómez, I. C. (2008). Salud Laboral. Investigaciones Realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 9-25.

Lozano, Y. (2014). Evaluación de Los Niveles del Síndrome de Burnout en Las Diferentes Áreas del Grupo Editorial Mundo Niños. *Universidad los libertadores*, 1-123.

Luis Ramón Moreno-Virginia Lopez-Enselmina Marín. (2015). *Comportamiento de la Tasa de Rotación Laboral en La Industria Maquiladora en Mejicali, Baja California 2009-2013*, 11-26.

Macías, M. A. (2002, agosto - Diciembre). Las múltiples inteligencias. *Psicología desde el Caribe*, 27-38.

Martin, T, I (S.F) Análisis de Varianza con SPSS 8.0

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

- Marrau, M. C., Archina, T., & Godoy, P. (2007). el hombre en relación con su trabajo: incumbencias del proceso de selección. *Fundamentos en Humanidades; Universidad Nacional de San Luis-Argentina*, 119/131.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43.
- Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Molero Moreno, C., Saiz Vicente, E. & Esteban Martínez, C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(1), 11-30.
- Moreno Moreno, L. R., López, T. V. & Marín Vargas, M. E. (2015). Comportamiento de la tasa de rotación laboral en la industria maquiladora en Mexicali, baja california, 2009-2013. *Revista Global de Negocios*, 3(4), 11-23.
- Moreno, J. B. (2000). Olvido y recuperación de los factores psicosociales en la salud laboral. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 3(1), 3-4.
- Moreno, J. B., & Báez, L. C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid; Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo; Ministerio de trabajo e inmigración, Madrid.
- OIT-OMS, C. m. (1984, Septiembre 19). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. *Seguridad, higiene y medicina del trabajo* (56).
- OMS. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés Laboral en los países en Desarrollo*. Ginebra: Ediciones de la OMS.



## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Pelakis, C. Nava, A. Tirado, L.(2006) La inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. Maracaibo

Peiró, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 68-82.

Preciado, S. M., Aldrete, R. M., Oramas, V. A., & Santes, B. M. (2008). Agotamiento emocional en el trabajo en profesionistas y operadoras de maquina en la industria. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 9(2), 16-23.

Robbinson P. S. Y Judge A. T. (2009) Comportamiento Organizacional. México: Pearson Prentice Hall.

Rozo, R. Z., Benavidez, J. A., & Tovar, M. T. (2011). *Flores Colombianas: Entre el amor y el odio. Subjetividad y factores psicosociales intralaborales, extra laborales e individuales en trabajadoras y trabajadores florícolas de la Sabana de Bogotá*. Canadá: ARFO Editores e Impresores Ltda.

Ruiz, I. C. (2007). *Estrés Laboral, enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Bogotá: Ediciones Unidas.

Salanova, Gracia, & Peiró. (1996). Significado del trabajo y valores sociales en Tratado de psicología del trabajo. *Aspectos psicosociales del trabajo*.

Selva, J. M. (2004). *Estrés laboral: guía para empresarios y empleados*. Madrid: Prentice hall.

Tamayo C.P. (2008) Modelos Teóricos e Investigación sobre Rotación de Personal, México

Tanoira, F. G. (2012). Calidad de vida laboral vs. Rotación, ausentismo y productividad. Un estudio en 103 empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán.

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

- Tesillo, A., Torres, A., Ahumada, I. (2011). Estudio descriptivo de la inteligencia emocional desde la percepción del clima laboral de un grupo de empleados de empresa andina de ingeniería S.A. Bogotá.
- Trujillo, L. S. (2013). La inteligencia emocional como parte del actuar en la alta dirección de la ciudad de Manizales, Caldas, Colombia. *XVIII congreso internacional de contaduría, administración e informática*.
- Uribe, P. J. (2007). EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout).
- Uribe, P. J., García, S. A., Pichardo, A. C., & Retiz, C. A. (2008, Octubre). Perfil psicosomático y de desgaste ocupacional en cajeros del sector bancario en la escala EMEDO. *Memorias. Foro de las Américas en Investigación sobre: Factores Psicosociales*.
- Uribe, P. J., López, F. P., Pérez, G. C., & García, S. A. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. *Acta de investigación psicol*, 4(2), 1510-1519.
- Villalobos, F. G. (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. *Ciencia & Trabajo*, 6(14), 197-201.
- Zárate, R., Matviuk, S. (2012) Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. *Cuidemos de la administracion*.28 (47).89-101.
- Zimmerman, H. F. (2006). Antecedentes de la rotación voluntaria de personal. *Investigacion Administrativa*, 7-25.

## ANEXOS

ONEWAY atencion BY edad

/STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH

/MISSING ANALYSIS.

### Descriptivos

capacidad para atender los sentimientos

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
18-25	12	29,33	5,726	1,653	25,70	32,97	19	36

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

26-35	32	23,16	7,557	1,336	20,43	25,88	10	36
36-55	10	26,00	5,578	1,764	22,01	29,99	21	38
Total	54	25,06	7,210	,981	23,09	27,02	10	38

**Prueba de homogeneidad de varianzas**

capacidad para atender los sentimientos

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
1,194	2	51	,311

**ANOVA**

capacidad para atender los sentimientos

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	343,948	2	171,974	3,638	,033
Dentro de grupos	2410,885	51	47,272		
Total	2754,833	53			

**Pruebas sólidas de igualdad de medias**

capacidad para atender los sentimientos

	Estadístico <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
Welch	4,123	2	22,903	,030

a. F distribuida de forma asintótica

ONEWAY claridad BY edad

/STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH

/MISSING ANALYSIS.

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

**Descriptivos**

capacidad para comprender los estados emocionales

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
18-25	12	30,08	6,515	1,881	25,94	34,22	19	40
26-35	32	26,44	6,715	1,187	24,02	28,86	14	39
36-55	10	28,40	6,620	2,093	23,66	33,14	19	38
Total	54	27,61	6,705	,912	25,78	29,44	14	40

**Prueba de homogeneidad de varianzas**

capacidad para comprender los estados  
emocionales

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
,013	2	51	,987

**ANOVA**

capacidad para comprender los estados emocionales

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	123,642	2	61,821	1,396	,257
Dentro de grupos	2259,192	51	44,298		
Total	2382,833	53			

**Pruebas sólidas de igualdad de medias**

capacidad para comprender los estados emocionales

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

	Estadístico <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
Welch	1,377	2	20,084	,275

a. F distribuida de forma asintótica

ONEWAY Reparacion BY edad

/STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH

/MISSING ANALYSIS.

### Descriptivos

capacidad de regular los estados emocionales

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
18-25	12	30,75	5,941	1,715	26,98	34,52	16	40
26-35	32	29,41	6,979	1,234	26,89	31,92	11	40
36-55	10	28,70	6,977	2,206	23,71	33,69	18	38
Total	54	29,57	6,675	,908	27,75	31,40	11	40

### Prueba de homogeneidad de varianzas

capacidad de regular los estados emocionales

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
,742	2	51	,481

### ANOVA

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

capacidad de regular los estados emocionales

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	25,135	2	12,567	,274	,761
Dentro de grupos	2336,069	51	45,805		
Total	2361,204	53			

**Pruebas sólidas de igualdad de medias**

capacidad de regular los estados emocionales

	Estadístico <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
Welch	,308	2	20,545	,738

a. F distribuida de forma asintótica

ONEWAY atencion BY Genero

/STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH

/MISSING ANALYSIS.

**Descriptivos**

capacidad para atender los sentimientos

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
mujer	36	24,19	6,815	1,136	21,89	26,50	11	38

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

hombre	18	26,78	7,856	1,852	22,87	30,68	10	36
Total	54	25,06	7,210	,981	23,09	27,02	10	38

**Prueba de homogeneidad de varianzas**

capacidad para atender los sentimientos

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
,826	1	52	,368

**ANOVA**

capacidad para atender los sentimientos

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	80,083	1	80,083	1,557	,218
Dentro de grupos	2674,750	52	51,438		
Total	2754,833	53			

**Pruebas sólidas de igualdad de medias**

capacidad para atender los sentimientos

	Estadístico <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
Welch	1,414	1	30,130	,244

a. F distribuida de forma asintótica



INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

ONEWAY claridad BY Genero

/STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH

/MISSING ANALYSIS.

**Descriptivos**

capacidad para comprender los estados emocionales

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
mujer	36	28,97	6,078	1,013	26,92	31,03	14	40
hombre	18	24,89	7,235	1,705	21,29	28,49	15	39
Total	54	27,61	6,705	,912	25,78	29,44	14	40

**Prueba de homogeneidad de varianzas**

capacidad para comprender los estados  
emocionales

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
,095	1	52	,759

**ANOVA**

capacidad para comprender los estados emocionales

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
--	----------------------	----	---------------------	---	------

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Entre grupos	200,083	1	200,083	4,767	,034
Dentro de grupos	2182,750	52	41,976		
Total	2382,833	53			

**Pruebas sólidas de igualdad de medias**

capacidad para comprender los estados emocionales

	Estadístico <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
Welch	4,238	1	29,341	,048

a. F distribuida de forma asintótica

ONEWAY Reparacion BY Genero

/STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH

/MISSING ANALYSIS.

**Descriptivos**

capacidad de regular los estados emocionales

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
mujer	36	30,31	5,893	,982	28,31	32,30	16	40
hombre	18	28,11	7,999	1,885	24,13	32,09	11	38
Total	54	29,57	6,675	,908	27,75	31,40	11	40

**Prueba de homogeneidad de varianzas**

capacidad de regular los estados emocionales

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
1,541	1	52	,220

**ANOVA**

capacidad de regular los estados emocionales

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	57,787	1	57,787	1,305	,259
Dentro de grupos	2303,417	52	44,296		
Total	2361,204	53			

**Pruebas sólidas de igualdad de medias**

capacidad de regular los estados emocionales

	Estadístico <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
Welch	1,065	1	26,531	,311

a. F distribuida de forma asintótica

ONEWAY atencion BY Rotacion

/STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH

/MISSING ANALYSIS.

**Descriptivos**

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

capacidad para atender los sentimientos

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
vigente	41	25,22	7,555	1,180	22,83	27,60	10	38
no vigente	13	24,54	6,240	1,731	20,77	28,31	13	35
Total	54	25,06	7,210	,981	23,09	27,02	10	38

**Prueba de homogeneidad de varianzas**

capacidad para atender los sentimientos

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
1,278	1	52	,264

**ANOVA**

capacidad para atender los sentimientos

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	4,578	1	4,578	,087	,770
Dentro de grupos	2750,255	52	52,890		
Total	2754,833	53			

**Pruebas sólidas de igualdad de medias**

capacidad para atender los sentimientos

	Estadístico <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
Welch	,106	1	24,180	,748

a. F distribuida de forma asintótica

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

ONEWAY claridad BY Rotacion

/STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH

/MISSING ANALYSIS.

**Descriptivos**

capacidad para comprender los estados emocionales

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
vigente	41	27,49	7,131	1,114	25,24	29,74	14	40
no vigente	13	28,00	5,370	1,489	24,76	31,24	17	36
Total	54	27,61	6,705	,912	25,78	29,44	14	40

**Prueba de homogeneidad de varianzas**

capacidad para comprender los estados  
emocionales

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
1,551	1	52	,219

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

**ANOVA**

capacidad para comprender los estados emocionales

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	2,589	1	2,589	,057	,813
Dentro de grupos	2380,244	52	45,774		
Total	2382,833	53			

**Pruebas sólidas de igualdad de medias**

capacidad para comprender los estados emocionales

	Estadístico <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
Welch	,076	1	26,673	,785

a. F distribuida de forma asintótica

ONEWAY Reparacion BY Rotacion

/STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH

/MISSING ANALYSIS.

**Descriptivos**

capacidad de regular los estados emocionales

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
vigente	41	29,37	6,978	1,090	27,16	31,57	11	40
no vigente	13	30,23	5,819	1,614	26,71	33,75	16	40
Total	54	29,57	6,675	,908	27,75	31,40	11	40

**Prueba de homogeneidad de varianzas**

capacidad de regular los estados emocionales

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
1,380	1	52	,246

**ANOVA**

capacidad de regular los estados emocionales

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	7,384	1	7,384	,163	,688
Dentro de grupos	2353,820	52	45,266		
Total	2361,204	53			

**Pruebas sólidas de igualdad de medias**

capacidad de regular los estados emocionales

	Estadístico <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
Welch	,197	1	23,944	,661

a. F distribuida de forma asintótica

ONEWAY atencion BY ingreso

/STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH

/MISSING ANALYSIS.

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

**Descriptivos**

capacidad para atender los sentimientos

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
1-36	41	24,29	7,404	1,156	21,96	26,63	10	36
37-72	6	30,17	5,231	2,136	24,68	35,66	23	38
73-108	7	25,14	6,388	2,415	19,23	31,05	18	36
Total	54	25,06	7,210	,981	23,09	27,02	10	38

**Prueba de homogeneidad de varianzas**

capacidad para atender los sentimientos

Estadístico de			
Levene	df1	df2	Sig.
,941	2	51	,397

**ANOVA**

capacidad para atender los sentimientos

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	180,655	2	90,328	1,790	,177
Dentro de grupos	2574,178	51	50,474		
Total	2754,833	53			

**Pruebas sólidas de igualdad de medias**



INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

capacidad para atender los sentimientos

	Estadístico <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
Welch	2,767	2	10,516	,108

a. F distribuida de forma asintótica

ONEWAY claridad BY ingreso

/STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH

/MISSING ANALYSIS.

### Descriptivos

capacidad para comprender los estados emocionales

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
1-36	41	27,71	7,065	1,103	25,48	29,94	14	40
37-72	6	25,33	5,785	2,362	19,26	31,40	19	36
73-108	7	29,00	5,385	2,035	24,02	33,98	21	36
Total	54	27,61	6,705	,912	25,78	29,44	14	40

### Prueba de homogeneidad de varianzas

capacidad para comprender los estados  
emocionales

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
,947	2	51	,394

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

**ANOVA**

capacidad para comprender los estados emocionales

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	45,012	2	22,506	,491	,615
Dentro de grupos	2337,821	51	45,840		
Total	2382,833	53			

**Pruebas sólidas de igualdad de medias**

capacidad para comprender los estados emocionales

	Estadístico <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
Welch	,659	2	10,357	,538

a. F distribuida de forma asintótica

ONEWAY Reparacion BY ingreso

/STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH

/MISSING ANALYSIS.

**Descriptivos**

capacidad de regular los estados emocionales

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
1-36	41	29,29	7,156	1,118	27,03	31,55	11	40

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

37-72	6	31,50	4,506	1,839	26,77	36,23	27	38
73-108	7	29,57	5,563	2,103	24,43	34,72	20	37
Total	54	29,57	6,675	,908	27,75	31,40	11	40

**Prueba de homogeneidad de varianzas**

capacidad de regular los estados emocionales

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
,941	2	51	,397

**ANOVA**

capacidad de regular los estados emocionales

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	25,502	2	12,751	,278	,758
Dentro de grupos	2335,702	51	45,798		
Total	2361,204	53			

**Pruebas sólidas de igualdad de medias**

capacidad de regular los estados emocionales

	Estadístico <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
Welch	,505	2	11,157	,617

a. F distribuida de forma asintótica

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

ONEWAY atencion BY Estado

/STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH

/MISSING ANALYSIS.

**Descriptivos**

capacidad para atender los sentimientos

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
con pareja	29	26,10	6,976	1,295	23,45	28,76	12	38
sin pareja	25	23,84	7,426	1,485	20,77	26,91	10	36
Total	54	25,06	7,210	,981	23,09	27,02	10	38

**Prueba de homogeneidad de varianzas**

capacidad para atender los sentimientos

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
,322	1	52	,573

**ANOVA**

capacidad para atender los sentimientos

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	68,784	1	68,784	1,332	,254
Dentro de grupos	2686,050	52	51,655		

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Total	2754,833	53			
-------	----------	----	--	--	--

**Pruebas sólidas de igualdad de medias**

capacidad para atender los sentimientos

	Estadístico <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
Welch	1,319	1	49,736	,256

a. F distribuida de forma asintótica

ONEWAY claridad BY Estado

/STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH

/MISSING ANALYSIS.

**Descriptivos**

capacidad para comprender los estados emocionales

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
con pareja	29	28,52	6,631	1,231	25,99	31,04	16	39
sin pareja	25	26,56	6,771	1,354	23,77	29,35	14	40
Total	54	27,61	6,705	,912	25,78	29,44	14	40

**Prueba de homogeneidad de varianzas**

capacidad para comprender los estados  
emocionales

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
--------------------------	-----	-----	------

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

,005	1	52	,941
------	---	----	------

## ANOVA

capacidad para comprender los estados emocionales

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	51,432	1	51,432	1,147	,289
Dentro de grupos	2331,401	52	44,835		
Total	2382,833	53			

## Pruebas sólidas de igualdad de medias

capacidad para comprender los estados emocionales

	Estadístico <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
Welch	1,144	1	50,503	,290

a. F distribuida de forma asintótica

ONEWAY Reparacion BY Estado

/STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH

/PLOT MEANS

/MISSING ANALYSIS.

## Descriptivos

capacidad de regular los estados emocionales

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
con pareja	29	30,83	6,503	1,208	28,35	33,30	11	40
sin pareja	25	28,12	6,704	1,341	25,35	30,89	14	39

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

Total	54	29,57	6,675	,908	27,75	31,40	11	40
-------	----	-------	-------	------	-------	-------	----	----

**Prueba de homogeneidad de varianzas**

capacidad de regular los estados emocionales

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
,074	1	52	,787

**ANOVA**

capacidad de regular los estados emocionales

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	98,426	1	98,426	2,262	,139
Dentro de grupos	2262,778	52	43,515		
Total	2361,204	53			

**Pruebas sólidas de igualdad de medias**

capacidad de regular los estados emocionales

	Estadístico <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
Welch	2,252	1	50,338	,140

a. F distribuida de forma asintótica

**CORRELACION**

# INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

## CORRELATIONS

/VARIABLES=edad atencion

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

### Correlaciones

	cuantos años tiene usted	capacidad para atender los sentimientos
cuantos años tiene usted	Correlación de Pearson 1	-,170
	Sig. (bilateral)	,218
	N 54	54
capacidad para atender los sentimientos	Correlación de Pearson -,170	1
	Sig. (bilateral)	,218
	N 54	54

## CORRELATIONS

/VARIABLES=edad atencion

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/MISSING=PAIRWISE.



### Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
cuantos años tiene usted	1,96	,643	54
capacidad para atender los sentimientos	25,06	7,210	54

### Correlaciones

	cuantos años tiene usted	capacidad para atender los sentimientos
cuantos años tiene usted	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 -,170 ,218 54 54
capacidad para atender los sentimientos	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,170 1 ,218 54 54

### CORRELATIONS

/VARIABLES=edad atencion

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/MISSING=PAIRWISE.

### Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
cuantos años tiene usted	1,96	,643	54
capacidad para atender los sentimientos	25,06	7,210	54

### Correlaciones

		cuantos años tiene usted	capacidad para atender los sentimientos
cuantos años tiene usted	Correlación de Pearson	1	-,170
	Sig. (bilateral)		,218
	N	54	54
capacidad para atender los sentimientos	Correlación de Pearson	-,170	1
	Sig. (bilateral)	,218	
	N	54	54

NONPAR CORR

/VARIABLES=edad atencion

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

## Correlaciones

		cuantos años tiene usted	capacidad para atender los sentimientos
Rho de Spearman	cuantos años tiene usted	de	
	Coeficiente correlación	1,000	-,186
	Sig. (bilateral)	.	,177
	N	54	54
	capacidad para atender los sentimientos	de	
	Coeficiente correlación	-,186	1,000
	Sig. (bilateral)	,177	.
	N	54	54

## CORRELATIONS

/VARIABLES=edad claridad  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/STATISTICS DESCRIPTIVES  
/MISSING=PAIRWISE.

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

**Estadísticos descriptivos**

	Media	Desviación estándar	N
cuantos años tiene usted	1,96	,643	54
capacidad para comprender los estados emocionales	27,61	6,705	54

**Correlaciones**

		capacidad para comprender los estados emocionales
cuantos años tiene usted	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,095
	N	54
capacidad para comprender los estados emocionales	Correlación de Pearson	-,095
	Sig. (bilateral)	,493
	N	54

NONPAR CORR

/VARIABLES=edad claridad

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

**Correlaciones**

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

			capacidad para comprender cuantos años los estados tiene usted emocionales
Rho de Spearman	cuantos años tiene usted	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de 1,000 . 54 -,106 ,445 54
	capacidad para comprender los estados emocionales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de -,106 ,445 . 54 1,000 . 54

# CORRELATIONS

/VARIABLES=edad Reparacion

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/MISSING=PAIRWISE.

## Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
cuantos años tiene usted	1,96	,643	54
capacidad de regular los estados emocionales	29,57	6,675	54

## Correlaciones

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

		capacidad de regular los estados emocionales
cuantos años tiene usted	Correlación de Pearson	de 1
	Sig. (bilateral)	-,100
	N	54
capacidad de regular los estados emocionales	Correlación de Pearson	de -,100
	Sig. (bilateral)	,470
	N	54

**CORRELATIONS**

/VARIABLES=ingreso atencion

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/MISSING=PAIRWISE.

**Estadísticos descriptivos**

	Media	Desviación estándar	N
fecha de ingreso	1,37	,708	54
capacidad para atender los sentimientos	25,06	7,210	54

**Correlaciones**

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA DEL  
LABORATORIO OPTICO VISIONLAB S.A.

		capacidad para atender los sentimientos
fecha de ingreso	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	de 1 ,118 ,396 54 54
capacidad para atender los sentimientos	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	de ,118 1 ,396 54 54

**CORRELATIONS**

/VARIABLES=ingreso claridad

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/MISSING=PAIRWISE.

**Estadísticos descriptivos**

	Media	Desviación estándar	N
fecha de ingreso	1,37	,708	54
capacidad para comprender los estados emocionales	27,61	6,705	54